



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los
trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Baez Ccanri Yoni Rina (ORCID: 0000-0002-2615-9912)

ASESOR:

Mg. Morán Requena Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-1267-5203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mis progenitores por sus palabras alicientes en esos momentos arduos, a mi esposo Nilton por su constante motivación y apoyo incondicional para concretizar cada uno de mis objetivos, a mis hijos Fabricio y Fabiano mi razón de ser, a mis hermanos y en especial a mis queridas sobrinas Winnie, Libertad, Paola y Lia.

Agradecimiento:

En el recorrer de mi vida me motivaste, hiciste que fuera perseverante y resiliente. Me encaminaste con tu fuerza espiritual para lograr mis metas y objetivos; te lo agradezco de corazón y este trabajo de lo dedico a ti mi creador.

Un agradecimiento sincero a mis mentores de post grado por compartir su sabiduría en cada uno de las asignaturas desarrolladas, a la Universidad César Vallejo por permitirme lograr alcanzar uno de mis objetivos.

Índice de contenidos

Carátula:	i
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
III. MARCO TEÓRICO	6
IV. METODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Variables y operacionalización	31
3.3. Población, muestra y muestreo.	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5. Procedimientos	33
3.6. Método de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos.....	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Validez de expertos	333
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.....	35
Tabla 3	Distribución de frecuencias de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones.....	37
Tabla 4	Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.....	39
Tabla 5	Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo.....	40
Tabla 6	Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad.....	40
Tabla 7	Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo.....	41

Índice de gráficos y figuras

Grafica 1: Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.....	77
Grafica 2: Didtribución de frecuencias de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones.....	77

Resumen

El propósito de la presente investigación se desarrolló con el afán de determinar la relación que existe entre las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. Para lo cual, se empleó el enfoque cuantitativo de tipo de estudio básico y el método usado fue hipotético deductivo. Asimismo, el diseño utilizado fue no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal. Mientras que el tamaño de muestra estuvo formado por 94 trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios entre nombrados y contratados, y el muestreo utilizado fue probabilístico. La técnica utilizada para ambas variables fue la encuesta y se empleó como instrumentos SL-SPC para la variable Satisfacción laboral, creado por Palma (1999) y para el compromiso organizacional el cuestionario adaptado por Rivera (2010).

Por tanto, según los hallazgos, reflejan una relación directa y significativa entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional (ρ -Spearman es 0,548; $p=0,000<0,05$). En definitiva, siempre que los servidores tengan la suficiente satisfacción laboral en su organización, su compromiso con el lugar de trabajo será alto y viceversa.

Palabras clave: satisfacción laboral, compromiso organizacional, afectivo, continuidad, normativo.

Abstract

The purpose of this research was developed in order to determine the relationship between the variables job satisfaction and organizational commitment in the workers of the regional government of Madre de Dios, 2021. For which, the quantitative approach of the type of basic study and the method used was hypothetical deductive. Likewise, the design used was not experimental, descriptive, correlational, cross sectional. While the sample size consisted of 94 workers from the Regional Government of Madre de Dios between appointed and contracted, and the sampling used was probabilistic. The technique used for both variables was the survey and the SL- SPC instruments were used for the variables job satisfaction, created by Palma (1999) and for organizational commitment the questionnaire adapted by Rivera (2010).

Therefore, according to the findings, they reflect a direct and significant relationship between the variable job satisfaction and organizational commitment (ρ -Spearman es 0,548; $p=0,000<0,05$). Ultimately, as long as the servers have sufficient job satisfaction in their organization, their commitment to the workplace will be high and vice versa.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, affective, continuity normative.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, uno de los aspectos más importantes que tienen en cuenta los gerentes y directivos de las empresas e instituciones públicas o privadas, es lograr en los trabajadores en general la satisfacción laboral, entendiéndose ello como resultado de las decisiones que se toman en conjunto, positivas o negativas si existe insatisfacción que a la larga apoyan en alcanzar los objetivos institucionales o las metas establecidas anualmente (Ferrada, 2017).

Es innegable que la satisfacción laboral involucra muchos aspectos que interactúan en todo instante, como por ejemplo la comunicación asertiva y horizontal, las situaciones de empleo, el respeto, los estímulos, la gratitud, así como la asignación de una remuneración adecuada y justa. Si estos aspectos, y otros más no menos importantes, se trabajan de manera adecuada y con un liderazgo que sume a la gestión, entonces la satisfacción laboral será evidente, los trabajadores desarrollarán sus actividades con un buen ánimo, y sus responsabilidades las cumplirán mucho mejor de lo que se espera de ellos (Ferrada, 2017).

En el mundo se han escrito muchos tratados sobre el tema, se han abordado estrategias que buscaron, y en muchos casos se lograron, la satisfacción y tranquilidad de los trabajadores. Grandes empresas han invertido en sendas capacitaciones, jornadas de integración y promoción de incentivos, pues se dieron cuenta que, en esencia, no se trabaja con máquinas, sino con personas, seres humanos que necesitan ser motivados a cada instante; y a partir de ello se han observado mejoras sustanciales en los rendimientos y alcanzaron sus objetivos previstos al culminar el año (Ferrada, 2017).

Es fundamental que todas las organizaciones, públicas y privadas deben mantener la motivación y la satisfacción laboral en sus trabajadores; puesto que ellos son la pieza valiosa para el logro de sus objetivos (Herzberg, 1968).

Por otro lado, otros autores Aldag y Arthur (1978) indican que la satisfacción laboral constituye una actitud que conforma la parte principal en atención del ser humano en el trabajo. Es decir, no es simplemente una respuesta física a los incentivos presentados, sino que es actitud, y desenvolvimiento involucrado, es sentimiento que conduce al sujeto a sentirse tranquilo y conforme con lo que hace y con lo que le brinda la empresa, en todas sus dimensiones.

Por otro lado, el compromiso organizacional puede definirse como la identificación y empoderamiento del empleado o trabajador con la organización o institución en la cual labora, lo que se evidencia en los usuarios en la satisfacción por el trabajo recibido o el bien entregado. Implica gradualidad, es decir, existe un menor o mayor compromiso, depende de las condiciones laborales. En ese sentido, el compromiso con la labor que realizar y con la institución como tal implica que el sujeto se identifique con su empresa que lo emplea. Otros autores coinciden al mencionar que el compromiso organizacional incluye creer en los objetivos y valores de la organización, aceptarlos y estar dispuesto a hacer esfuerzos considerables en beneficio de la organización y, en última instancia, esperar seguir siendo miembro de la organización (Porter et al. 1974, p. 48). Un empleado o trabajador demuestra su compromiso con su trabajo, el cumplimiento de sus responsabilidades, ayudando a mejorar las condiciones de la empresa o institución, y lo que es más importante, sentir como propio los principios, valores, metas y objetivos de su centro de labor. Ello no solo es aptitud de trabajo sino actitud de identificación.

En el Perú, las estadísticas son por demás preocupantes; en cuanto a la pregunta ¿Eres Feliz en tu trabajo? Respondieron negativamente un 76% de peruanos, un 22% afirman que su trabajo no es retador; asimismo, afirman un 20% que su clima laboral no es el adecuado, 19% menciona que no cuentan con un buen liderazgo, mientras que el 12% indica que no se encuentra satisfechos con su retribución económica, el 10% manifiestan que su organización retribuye sus logros, el 10% expresa su malestar por no aportar ideas nuevas a su organización y el 7% manifiestan que en su empresa no existe la posibilidad de ascender (Ubaldo, 2019, p. 2). Estos datos también indican que la verdadera motivación para realizar el

trabajo es la familia (65%) y un 93% indica que siente que su trabajo no es fundamental para la organización. Ello lo vinculan con la satisfacción laboral, que sienten que no es bueno en mucho de los casos.

Por ello, las empresas o instituciones apuestan por formas o estrategias para comprometer y lograr la filiación de los trabajadores con la compañía o institución, dentro de su planificación anual de actividades, consideran necesario realizar eventos de diversa índole en la que se involucre a los trabajadores, promoviendo la integración, las buenas relaciones interpersonales, incluso el involucramiento de la familia; existen instituciones que promueven la recreación y esparcimiento, con la finalidad de reducir situaciones adversas de estrés; estas actividades implican inversión, pero es una inversión que si es bien trabajada se reflejará en la productividad de los trabajadores.

En el marco de este trabajo de investigación, se pretende ingresar en la dinámica organizacional del gobierno regional de Madre de Dios, y conocer, tomando en cuenta las versiones de sus propios integrantes, la magnitud de satisfacción laboral de los trabajadores seleccionados, y si ello se encuentra en relación a su deber con la institución en la cual labora.

En ese sentido, debemos saber que el gobierno regional de Madre de Dios, siendo esta una entidad pública del Estado, es que cuenta con un Plan Estratégico Institucional en la que expresa la política Institucional en el logro de los objetivos estratégicos. Este documento, llamó mucho la atención la aseveración que se hace en relación al logro de los objetivos planificados a inicios de año, indica que el logro de los objetivos se encuentra por debajo de lo esperado (Gobierno Regional de Madre de Dios, 2019).

Recogiendo esta sentencia o conclusión, es posible suponer que el compromiso organizacional no es el adecuado, que no se ha trabajado de manera responsable y comprometida por todos los trabajadores, ejecutivos y planta; también es posible suponer que en el año se ha realizado un trabajo rutinario, sin motivaciones ni retos. Esta aseveración implica, quizá, que la satisfacción laboral

no es positiva, que los trabajadores no desarrollan sus actividades con ánimo y prontitud, quizá ello se deba a la inestabilidad laboral pues mucho de ellos son contratados y eso genera la inseguridad en los trabajadores; asimismo quizá influya el exceso o recarga de trabajo, los niveles de comunicación, muchas veces verticales, o la tranquilidad remunerativa y la carencia de incentivos.

Por tanto, el presente estudio pretende, construir un marco teórico sólido y sistematizado sobre las variables en estudio; por otro lado, servirán para que la alta dirección del gobierno regional de Madre de Dios a través del área de Recursos Humanos puedan mejorar las condiciones laborales, planificando y desarrollando talleres de coaching, habilidades blandas y de actualización de competencias; ya que el nuevo paradigma de la gestión pública hace referencia a la importancia central que tiene el ser humano; puesto que, sin ser humano, no hay gestión eficiente y por consiguiente no se cumple con los objetivos institucionales previstos (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, 2013).

En ese sentido, es preciso contestar a la interrogante general de la indagación ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021? Y del mismo modo, responder a las preguntas de los problemas específicos ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021?, ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021?, ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021?

Para alcanzar los propósitos de la presente investigación y poder dar respuesta a la pregunta general y preguntas específicas se formula el objetivo general: determinar de qué manera se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. Asimismo, los objetivos específicos que son los siguientes: determinar de qué manera se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los

trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. determinar de qué manera se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. determinar de qué manera se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.

En cuanto a la razón de la presente investigación aportará a los aspectos teóricos; ya que la relevancia teórica radica en que a través del estudio se construirá un marco teórico sólido y sistematizado sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. En cuanto a la justificación práctica, las conclusiones que se obtengan servirán para que la alta dirección del gobierno regional de Madre de Dios a través de la Oficina de Recursos Humanos pueda mejorar las situaciones laborales de los trabajadores en el lugar que se desenvuelven y también puedan elaborar programas y talleres que procuren la mejora e incremento del compromiso de los trabajadores hacia la institución. En cuanto a la justificación metodológica, los resultados que se obtengan servirán como antecedentes a otras investigaciones básicas y aplicadas que se realicen posteriormente. Asimismo, podrán realizar investigaciones para analizar algunos factores que incidan en las magnitudes, tanto de satisfacción laboral como del compromiso organizacional.

Por otro lado, para dar respuestas tentativas al problema de investigación se plantea la hipótesis general: la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021; se relacionan de manera directa y significativa. Del mismo modo, encontramos hipótesis específicas en función a la segunda variable de estudio: la satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021; se relacionan de manera directa y significativa, la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021; se relacionan de manera directa y significativa, la satisfacción laboral y el compromiso normativo de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021; se relacionan de manera directa y significativa.

III. MARCO TEÓRICO

Tras realizar el análisis bibliográfico de diferentes bases de conocimiento y revistas científicas, encontramos como precedentes internacionales a Pedraza (2020) El objeto de investigación se centró en el análisis relacional de administración de los colaboradores en relación a la Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional. Su investigación fue cuantitativa de alcance explicativo y diseño no experimental y transversal. En donde encuestó a 84 trabajadores. Concluyendo de que el capital humano y la satisfacción laboral aportan eficazmente en el desempeño educativo.

Por otra parte, Valdebenito (2020) efectuó un análisis con el propósito de examinar la eficacia que tienen las prácticas de gestión humana en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados públicos y ver el nivel que estas tienen. El método que utilizó fue cuantitativo, asimismo se desarrolló una encuesta a 278 trabajadores. Finalmente, este estudio concluye que la praxis de la comunicación, el trabajo en equipo, capacitaciones permanentes, comunicación y la ocasión de ascenso consolidan las magnitudes del servidor con respecto a la identificación de manera efectiva con su servicio, o de realizar extraordinarios esfuerzo al realizar su trabajo, y su permanencia en el trabajo. Es decir que las prácticas de gestión humana inciden de forma positiva en los funcionarios que realizan efectivamente su trabajo.

Por otro lado, los autores Cernas et al., (2019) el propósito de análisis es con referencia a la correspondencia del nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional; el método que utilizaron fue cuantitativo no experimental y la recolección de datos se dio en una muestra de 583 estudiantes; asimismo, el muestreo fue no probabilístico. Ellos llegaron a la conclusión de que al realizar los análisis transculturales de satisfacción laboral y compromiso organizacional los resultados se reportan inválidos con respecto a la confrontación directa de los grados conceptuales.

También encontramos a Nieto (2017) la finalidad de la indagación conlleva determinar si existe relación entre las variables de estudio. Dicho análisis se

fundamenta en la investigación transeccional correlacional, dando a conocer si la satisfacción laboral tiene alguna relación con el compromiso organizacional. Por lo tanto, concluye que el personal que trabaja por un promedio de 15 años hacía delante, manifiesta un grado óptimo en la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores que ejercen menos años de servicio.

Además, encontramos a Salazar (2018) el objeto de la investigación fue de reconocer la correlación existente entre la variable de satisfacción laboral y su contribución en el compromiso organizacional, estudio que se realizó en los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de seguridad social. El enfoque es cuantitativo; puesto que compila las sensaciones de los colaboradores en su lugar de trabajo a razón de las magnitudes de Satisfacción laboral y compromiso Organizacional.

La investigación es correlacional, porque se utilizó con el fin de determinar la relación existente entre las variables indicadas; Asimismo, la correlación entre sus factores: utilizando métodos estadísticos que miden la fuerza a nivel del vínculo entre variables para su comprobación; para ello empleo el cuestionario S20/25. De Josep Melia y José Peiró, para cuantificar la Satisfacción Laboral. Por otro lado, aplicó el formulario TCM Employee Commitment, de John Meyer y Natalie Allen para evaluar el compromiso. También, se realizaron una encuesta a una muestra de 290 trabajadores.

Como precedentes nacionales se encuentran a Estrada y Gallegos (2020) en el artículo publicado estos autores buscaron la correlación que existen entre las dos variables. El estudio fue cuantitativo, diseño transversal correlacional y no experimental. Sus hallazgos fueron que el nivel entre las dos variables fue regular. Es decir, cuanto más felices estén los profesores en su centro de labor; su nivel de compromiso hacia su trabajo será mejor.

Por otra parte, Quispe y Paucar (2019) el objetivo de estudio fue valorar la relación existente entre ambas variables. Para eso utilizaron el diseño explicativo secuencial del planteamiento mixto. Desarrollaron el análisis cuantitativo, a través

del cual se realizaron sondeos a 114 docentes elegidos a muestreo no probabilístico se efectuaron por medio de la estadística descriptiva y el análisis de regresión logística multivariada. Por otro lado, se realizó un análisis cualitativo de conversatorio a 8 docentes escogidos de forma propositiva; llegando a la conclusión que cuando los profesores laboralmente estén satisfechos, tienen mayores posibilidades en tener compromiso organizacional en comparación con profesores insatisfechos; y su compromiso no es continuo, las causas fueron los salarios bajos, estabilidad laboral, desacuerdo en la gratitud y escasas oportunidades de desarrollo personal. Ellos concluyen que existe una relación directa entre ambas variables.

Pintado y Reyes (2018), el propósito de estudio fue determinar la relación existente entre las variables en mención. Realizaron la investigación cualitativa no experimental transeccional correlacional; en una muestra de 55 docentes. Asimismo, se utilizó la escala de Martinz (2016) compromiso organizacional y el enfoque tridimensional del compromiso organizacional (1999) y el nivel estructural de Sonia Palma (1999) para la satisfacción laboral, en la cual concluyeron que se encontró una correspondencia de mayor significancia, entre ambas variables; es decir una congruencia altamente positiva entre las variables.

Por otro lado, encontramos a Marquina (2018) desarrollo su estudio con la finalidad de evidenciar la relación que hay entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional. El estudio fue correlacional. En la cual, la muestra se llevó a cabo a 200 trabajadores y el muestreo se realizó de manera aleatoria. Llegando a la conclusión de que efectivamente existe una positiva correlación entre las variables de estudio. Asimismo, utilizó los instrumentos diseñados por Palma (1999) para la variable 1 y el cuestionario de Meyer y Allen (1991) para la variable

Por su lado, Valdivia (2018) manifiesta en su objetivo, la relación que existe entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional de los maestros. La metodología que utilizó fue el no experimental de diseño descriptivo; la muestra fue de 54 maestros; en donde empleo el muestreo probabilístico. En cuanto a la recolección de datos usó una escala (SL- SPC) para la primera variable y un cuestionario para la segunda variable. Los hallazgos encontrados demuestran

que hay una relación significativa. En otros termino, mientras los maestros tengan niveles altos de satisfacción su responsabilidad hacia su lugar de trabajo será de forma eficiente.

El trabajo se basa en visiones positivas, según el positivismo de Augusto Comte las observaciones y las hipótesis constituyen el centro conceptual de la ciencia empírica, solo se aceptan los métodos experimentales y se rechazan todos los conceptos anteriores y todos los conceptos universales y absolutos. En otras palabras, las únicas cosas reales que existen son las que pueden experimentarse, medirse y clasificarse mediante métodos científicos. En la parte de la filosofía y la epistemología, se base en la identificación con la naturaleza y la sociedad, En este método de investigación científica cuantitativa, el investigador busca la objetividad en su investigación y utiliza métodos experimentales para comprender la realidad. Es decir, infiere, revisa, describe, experimenta, utiliza datos estadísticos para medir, verificar e interpretar sus conclusiones en la investigación en estudio (Maldonado, 2018).

Con respecto a la teoría motivacional, tenemos a Maslow (1954) considerado como promotor de la psicología humana, esta fue una tendencia que se manifestó como un desarrollo sucesivo de progresos de autorrealización. Esta teoría buscó expresar que ocasiona a los individuos motivados o que origina o preserva a los individuos en ciertos comportamientos. Maslow identifica y jerarquiza ordenadamente en forma de pirámide dos dimensiones de acuerdo a su importancia de manera ascendente las cinco necesidades importantes para la supervivencia.

Las necesidades fisiológicas se ubican en la base de la pirámide, lo que mueve a las personas es la necesidad principal, que se caracteriza por ser recurrente. Es decir, poseen un ciclo determinado para saciarlo otra vez, Estas necesidades son: la alimentación, sueño, respirar, agua, etc. En una organización el líder debe mantener a su personal motivado debe cubrir la necesidad de salario y de brindar un ambiente de trabajo decente.

El segundo escalón es el de seguridad, que se orienta a una estabilidad laboral, social y económica. Y en la organización deben de tener condiciones de trabajo seguro y además de brindar una estabilidad laboral a los colaboradores.

En cuanto a la necesidad de la afiliación, encontramos al amor, apego y la integración en los grupos sociales. Buscamos superar los sentimientos de soledad y alienación, Esto se comprueba en la vida diaria. Cuando los individuos expresan su deseo por la familia y pasan a formar parte de ella, la comunidad, miembros de la iglesia o unirse a clubes sociales. En esta categoría el individuo desea sentirse amado por sus pares o sentirse parte importante de un grupo. En la organización debe crear una buena atmosfera de trabajo, monitoreo amigable, buen trato con el personal.

Una vez de cubrir las tres necesidades y estas están satisfechas. Aparece la necesidad de estima, que alude al amor propio, la consideración al individuo, el logro personal y el respeto a los demás, satisfaciendo estas necesidades los individuos son seguros de sí mismo y benefician a la sociedad. En este escalón Maslow (1954) planteó dos necesidades de estima, una superior que incide en la deferencia a uno mismo; en cuanto a la necesidad baja se refiere a la deferencia a los demás. En esta parte se debe motivar al colaborador con un buen cargo, reconocimiento por el trabajo realizado.

La necesidad superior, es el respeto de sí mismo que incluye sentimientos de confianza, competencia, el logro, la maestría, la independencia y libertad. En donde, la organización debe crear oportunidades para el crecimiento personal y promoción del colaborador.

También, encontramos en la cúspide de la pirámide la necesidad de autorrealización, denominada como metanecesidades, se caracteriza por una conducta expresiva, se produce de manera natural no necesita motivación. En este nivel el colaborador busca el crecimiento personal, desarrollo personal, potenciar y desarrollar el pensamiento de orden superior, capacidad de la resolución de problemas.

Finalmente, con el aporte de Maslow, se concluye que las organizaciones deben de identificar la necesidad de los colaboradores y ayudarlos a realizarse, dándoles un proyecto personal, un ascenso o ajustes en el trabajo, de manera que su labor sea flexible y le permita lograr sus objetivos; y de esta forma puedan mejorar y aumentar la productividad y por consiguiente cumplir las metas de la organización Maslow (1954).

Por otro lado, encontramos a Herzberg (1968) quien sostiene que existe una relación entre el rendimiento y la satisfacción, es decir que cuando optimizamos la satisfacción acrecienta el rendimiento y cuando el rendimiento del trabajador aumenta; también aumenta la satisfacción. En base a este planteamiento generó una teoría motivacional con dos factores, como es el factor de higiene y los factores motivacionales.

Los factores de higiene (extrínsecos) que vienen a ser el salario e incentivos, la seguridad en el puesto, relación con los compañeros y el superior, estatus o puesto concreto. Entonces, Herzberg (1968) nos plateaba en su teoría que los factores de higiene, no sirven para motivar al trabajador; es decir no influye en su motivación. Lo que influye, si no están presente en suficiente nivel el trabajador se desmotiva; pues influye en la insatisfacción o desmotivación.

En cuanto al factor de motivación (intrínseco); ello repercute en que el trabajador se muestra más motivado para ejecutar su trabajo, este factor es más interno. Para ello Herzberg plantea diversos elementos motivadores como son: el reconocimiento del trabajo bien realizado, la responsabilidad, realización personal, el gusto por el trabajo en sí, el progreso, promoción, ascenso. satisfacción laboral.

Para el presente estudio se toma como alusión a diversos autores que conceptualizan una de las variables que es la satisfacción laboral. Para ello tenemos a Locke (1976) quien se refiere a la satisfacción laboral como un comportamiento al trabajo, que se determina a la disposición emocional positivo o

agradable que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.

Se siente satisfacción cuando se ha llevado a cabo una tarea con todas las energías posibles y que como consecuencia de ello los logros son significativos; pero hasta ahí la satisfacción es meramente interna, personal; pero ésta es significativa si los demás valoran el trabajo realizado, y reconocen el esfuerzo, la dedicación que se ha puesto en juego. Satisfacción significa complacencia, gozo, y es un estado de ánimo que es motivado por factores internos o externos; se da en todo momento, en cada una de las acciones que realizamos a diario y que son, o deben ser, valorados (Herzberg, 2005).

Mientras que otros autores sustentan que la satisfacción laboral se manifiesta en aquellas personas con pensamientos, sentimientos positivos o emociones con respecto a diversas situaciones, personas u objetos, demostrará frecuentemente actitudes adecuadas hacia los mismos (Rodríguez et al. 2009, p. 28). Esta actitud está fortalecida por la sensación de la tarea cumplida, de tal manera que sienta una satisfacción propia por lo logrado. Todos experimentamos esta sensación, por cosas insignificantes, muchas veces, pero también por situaciones trascendentales. Sentiremos satisfacción por haber cumplido una tarea escolar, ingresar a la universidad, optar por un título profesional, o lograr un puesto en una institución; en cada una de ellas hubo el esfuerzo, la dedicación y el deseo de lograr buenos resultados.

Ahora bien, si realizamos las mismas reflexiones a nivel de grupos, en buena cuenta de empresas o instituciones, encontraremos que la actitud se conceptualiza a través de las emociones y las creencias la cual forman parte de la apreciación por parte de los empleados hacia su ambiente, su responsabilidad con las acciones que desean, asimismo su conducta. Newstrom (2011) para el autor es importante las condiciones externas que brinda la organización, que implican aspectos que tienen que ver con las condiciones de trabajo, laborales, la comunicación horizontal, entre otros, que permiten observar determinadas

actitudes en los empleados y que son observables en su desenvolvimiento cotidiano.

“La satisfacción laboral se define como la tendencia relativamente estable o una tendencia laboral, basada en creencias y valores formados por su experiencia profesional” (Arévalo y Mora, 2017, p. 35). Esa disposición se determina por muchos factores, siendo uno de ellos, la formación familiar, escolar y profesional adquiridas a lo largo de la vida y que se complementan con las condiciones en las que se puede desenvolver.

La misma autora manifiesta que es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo la que determina el nivel de satisfacción laboral, pero esta actitud es motivada, lo que implica el conjunto de factores que son parte de los procesos inherentes a la gestión organizacional, como por ejemplo: El desarrollo personal y profesional, los beneficios laborales, los incentivos y las buenas condiciones remunerativas; también son importantes el desempeño administrativo, los niveles de comunicación, las políticas de gestión, las relaciones interpersonales, la asignación equitativa de funciones y tareas, las condiciones físicas del ambiente de trabajo, la disponibilidad de materiales que faciliten su tarea, las relaciones con los usuarios y los vínculos estratégicos con otras instituciones y desempeño de tareas.

Por otro lado, se manifiesta “que la satisfacción laboral es un comportamiento de los empleados hacia rasgos precisos del trabajo tales como la empresa, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto del trabajo (Chiang y Ojeda, 2013).

Cuando el sujeto percibe subjetivas experiencias laborales, es el resultado de un modo emotivo favorable y agradable. Es decir, es una emoción de comodidad, agrado, o plenitud que el trabajador percibe con respecto a su empleo, y más aún en relaciones con sus compañeros de trabajo. (Locke, 1976, citado por Chiang y Ojeda, 2013, p. 42).

Entendamos pues, que la satisfacción laboral es una actitud que le imprime la persona, como parte de una organización, y que se vincula hacia el trabajo que realiza. Esta actitud se refleja en el campo laboral, porque marca de manera positiva en el desempeño de sus labores, lo cual influye en la mejora del clima laboral y la productividad que se pueda alcanzar como consecuencia de su motivación con el trabajo que realiza.

Existen muchos estudios sobre el tema, pero la que más se acerca es la definición que plantea la Teoría Motivacional pues considera la satisfacción laboral como consecuencia de factores motivacionales inherentes a la propia persona o inducidas por motivaciones intrínsecas a las organizaciones, lo cual genera la satisfacción o insatisfacción del personal. Esta teoría y otras que fortalecen lo postulado consideran otros factores que son motivantes como los valores adquiridos en la familia o la escuela, el diseño del puesto acorde a sus habilidades y las recompensas definidas, así como la consolidación de valores relacionados a la honestidad, responsabilidad, laboriosidad, lealtad y trabajo. Finalmente, y ensayando un postulado matemático, el nivel de satisfacción se determina en función a la correlación que existe entre lo que el empleado recibe y las expectativas que posee.

Por otro lado, la satisfacción laboral implica un comportamiento o totalidad de actitudes que un individuo desarrolla hacia su situación de empleo, comportamiento que se refieren en general al trabajo o específicamente a fases del mismo (Piero et al. 1995, p. 234). Por ende, podemos afirmar que la satisfacción laboral es, un concepto que engloba los comportamientos de los individuos en relación a diversas dimensiones de su empleo. Entonces si hablamos de satisfacción laboral esto significa expresarse de comportamientos y actitudes.

Sin embargo, otros autores manifiestan que la satisfacción laboral está asentada como el trabajador comprende en cuenta a su dicha y basada en la percepción que tiene el trabajador sobre su bienestar y necesidades como resultado del espacio laboral y sus factores, teniendo en cuenta que la satisfacción se alcanza a través de diversos causantes que los motiva y esto es el efecto de

distintos comportamientos que manifiestan los empleados cuando los supervisan, la gratitud, ocasión de ascender profesionalmente, las situaciones físicas de la organización, placer al desarrollar sus actividades laborales; la edad, salud, vínculos con la familia, estatus social, esparcimiento y otras actividades relacionadas con el trabajo; estos factores están enlazados entre sí (Eustaquio, 2016).

Queda claro que la satisfacción laboral se logra mediante factores que la motivan, estas pueden ser externas o internas. La primera se relaciona con las horas de trabajo, la asignación de tareas, los tiempos y responsabilidades con los compañeros de trabajo, con la relación interpersonal y el reconocimiento. La segunda con las capacidades que tiene y demuestra el trabajador, los conocimientos que posee, las habilidades para ejercer el cargo, su interés y su deseo de aprender, etc.

Entonces, se define a la satisfacción laboral como una actitud expresa de una persona frente a las condiciones de trabajo en la organización, es decir cómo actúo o me comporto en mi centro de labor, estoy contento y tranquilo, me siento realizado o no.

En cuanto a la satisfacción laboral, ha quedado claro que para hablar de satisfacción laboral es necesario observar en los trabajadores o empleados las actitudes que demuestran, el comportamiento cotidiano en el centro de labor, de forma que se tomen medidas que permitan mejorar las condiciones internas y externas en la gestión, asumiendo como necesario garantizar mejores condiciones para que el trabajador labore con tranquilidad y satisfacción. Toda organización apuesta por espacios dedicados a la motivación de los trabajadores, a través de charlas, jornadas de integración, involucramiento y otros eventos que integre y empodere al trabajador. Para tal fin se han considerado las siguientes dimensiones: condiciones Físicas y/o Materiales, están referidas al lugar de trabajo de los empleados, en este caso las oficinas y otros que conforman el gobierno regional.

También se refiere a los elementos materiales o insumos que son necesarios para el desenvolvimiento de los trabajadores; también se refiere al equipamiento

adecuado y a los espacios que sean amplios, ventilados y cómodos. Es evidente que todo empleado quiere desarrollar sus actividades en las mejores condiciones, que los equipos informáticos funcionen adecuadamente, que haya espacio para el desplazamiento y para la organización de los estantes, que los materiales de escritorio estén a disposición, en suma, que su ambiente de trabajo tenga las mejores condiciones de operatividad.

Desean un ambiente que les permita realizar sus tareas sin estresarse, un ambiente físico cómodo y un adecuado, que no se encuentre sobrecargado por cantidad de personas y objetos que superen lo establecido en las normas de infraestructura. Involucra también una buena iluminación, así como una ventilación adecuada al lugar y a la temperatura ambiente. Si se trata de otros lugares, como el almacén y los talleres de equipo mecánico, estos deben tener las condiciones mínimas de seguridad, así como de higiene, debe contar con la logística adecuada y suficiente, asimismo se debe garantizar la implementación de vestimenta que aseguren la seguridad y la salud de los trabajadores. (Gómez y López, 2014).

Otra de las dimensiones son los beneficios laborales y remunerativos, una persona que labora en una organización siempre se ha de sentir cómodo si se le asignan tareas que estén acordes a sus capacidades y habilidades, que pueda aplicar sus conocimientos y aprendizajes aprendidos en la etapa de formación profesional; ello le permitirá desempeñarse con agrado y compromiso; para ello es necesario que la organización le garantice capacitación y perfeccionamiento, encuentros, becas , intercambio de experiencias, asimismo que se le reconozca sus logros a través de reconocimientos materiales y/o económicos. También en este campo es importante la remuneración pues si es justa y suficiente para poder sostener a la familia y algo más, entonces la actitud del empleado será positiva y prospectiva (Eustaquio Briceño, 2016).

En cuanto a la dimensión de las políticas administrativas, ello implica el reconocimiento de las políticas o normas institucionales y su fiel cumplimiento, en tanto se consideren que benefician a ambos (personal y organización). Comprende los elementos institucionales, legales y administrativos que toda organización

posee como parte de su existencia jurídica. Es importante que las reglas de juego estén claras, es decir, que las normas generales (emitidos por organismos superiores del Estado), así como las normas institucionales rijan adecuadamente a la organización dando las pautas, límites, obligación, sanciones, incentivos a fin de que el trabajador se sienta protegido, pero a la vez sea consciente que existen normas que se han de cumplir mientras se labore en ella. (Regalado, 2016, p.49)

También, encontramos a la dimensión de relaciones sociales, que implica el agrado con respecto a la interacción en la organización con cada uno de sus integrantes en donde realizan sus actividades diarias. En este aspecto es importante los niveles de comunicación e integración de funciones y tareas; nadie debe sentirse una isla, sino ser parte de todo. Asimismo, que las personas desarrollamos hechos y comportamientos al relacionarnos entre individuos y su totalidad. La personalidad es propia y única que cada individuo dispone y que esta influye en las actitudes de otros individuos cuando se relacionan y esta a su vez se influencia por otros individuos (Chiavenato, 2005).

Indudablemente, los individuos necesitan de los demás para poder interrelacionarse y compartir sus ideas, sus sueños incluso sus temores; somos seres sociales, que necesitamos de la convivencia para tener una existencia plena. En este proceso, todos queremos insertarnos adecuadamente, que seamos reconocidos, respetados y atendidos, queremos ser parte activa del grupo. Sin embargo, esa necesidad de integrarse va más allá, busca el reconocimiento de sus logros y que se le valore en sus acciones.

Por otro lado, la dimensión desarrollo personal, refiere que las expectativas son lo más importante, siempre tratando de ser mejores, aprendiendo más; en la organización busca que se le asigne tareas que le permitan autorrealizarse, lograr sus metas personales, crecer y avanzar. Para ello fijan sus metas, avanzan hacia sus logros y superan cualquier dificultad que se les presenta. En este aspecto se entiende que el fracaso es un paso atrás para seguir adelante con más fuerza, aprenden de sus errores y los utilizan para mejorar. En un tratado sobre la inteligencia emocional, afirma que todas las personas buscan el crecimiento

personal o desarrollo personal, todos viven con el deseo de avanzar de ir hacia delante, de superarse, incluso se busca desde esta perspectiva ir más allá de sus posibilidades imprimiéndole mayor energía, mayor tiempo Goleman (1999).

En cuanto a la dimensión del desempeño de tareas, implica la valoración de las tareas asignadas de modo que el trabajador se siente cómodo o no con las tareas o responsabilidades que le asigna los directivos o gestor en la organización. El buen desempeño del trabajador se refleja en los resultados que alcanza después de haber desarrollado sus actividades. En el desempeño de sus tareas es importante la motivación y los objetivos que pretende lograr, de esta forma todos sus esfuerzos estarán dirigidos al logro y satisfacción personal y de la organización. En ese sentido, las obligaciones que debe cumplir deben ser claras, y que la responsabilidad para el desempeño sea ceñida a las normas que la rigen, de forma que su labor sea efectiva y sea reconocida como excelente. La satisfacción laboral implica la asignación de tareas adecuadas, pero a la vez retadoras para que el trabajador los cumpla a cabalidad y se sienta motivado a realizarlas en lo posterior (Gorriti, 2007, p. 302).

Por otra parte, la dimensión de relación con la autoridad nos da a entender que es importante que la relación de jefe a empleado, o viceversa, sea de lo mejor; la satisfacción del empleado pasa por tener un jefe que le de confianza, que lo motive y que lo valore en el desempeño de sus funciones. Por otro lado, otro autor, manifiesta que los líderes de cada empresa deben tener una relación horizontal con sus trabajadores, así de esta manera habría mayor rendimiento en su trabajo (Nash, 1988).

La confianza y la horizontalidad son dos aspectos que se deben tener en cuenta cuando se trata de relaciones laborales entre los empleados y los jefes. Aunque en estos tiempos, y para efectos de una mirada más moderna de la administración de recursos humanos, ya no se hable de jefes, sino de líderes, proactivos y que generen confianza, ejemplos de vida y que se preocupen por sus trabajadores. Los líderes motivan, promueven la creatividad y la iniciativa en sus trabajadores para que produzcan más. Un líder lleva de la mano a sus dirigidos con

el fin de conseguir propósitos comunes, que son objetivos de la misma organización. Cómo se podrá notar, la satisfacción laboral implica la realización plena del empleado o trabajador, a partir de los factores externos e internos que la motivan, y que permiten que sean eficaces y eficientes al desempeñar sus funciones, y más productivos para los intereses de la organización.

En cuanto a la variable de compromiso organizacional, referimos a priori a la identificación de los trabajadores con la institución donde laboran. No obstante, varios autores lo conceptualizan de diversas formas. El primer término que define el compromiso organizacional lo define como la internalización de las metas organizacionales por parte de los empleados, creando consistencia entre estas metas y las metas personales. (De la Puente, 2017, p.15). Entiéndase interiorización como apropiación e identificación que experimenta una persona hacia algo o alguien, en este caso hacia la organización en donde desarrolla sus labores, y que está en consonancia con los intereses y planes que esta persona tiene para la vida. No existe mejor vinculación de una persona con el lugar donde trabaja, que esa apropiación sea correspondida, es decir, desde el personal hacia la empresa, y desde ésta hacia el trabajador.

Otro postulado conceptualiza el “el compromiso organizacional es el grado en el que un colaborador está de acuerdo con la organización y espera continuar participando activamente en ella” (Estrada et al., 2019) en este sentido, el grado de vinculación está en correspondencia a las condiciones que les brinda la institución, así como a diversos factores, tanto internos y externos que condicionan este comportamiento o actitud del trabajador.

En cambio, otro autor el compromiso organizacional, como la dedicación y el sentido de responsabilidad del empleado hacia la empresa para que pueda desarrollar el mejor trabajo y la estrategia de la empresa para promover el compromiso impulsado el espacio de trabajo (Luthans, 2008, citado por De la Puente, 2017, p. 15). Otro autor destaca las estrategias o acciones que realiza la empresa para generar ese ambiente adecuado para que la vinculación del personal sea cada vez más profunda, en ese sentido para que exista compromiso con la

institución es importante garantizar las mejores condiciones de trabajo, así como los reconocimientos y estímulos que son bien recibidos y ayudan a identificarse más con el lugar donde se pasa la mayor parte del día produciendo o brindando un servicio de calidad (Frías Castro, 2014).

Ya en el 2004 se definía este término como la “disposición del empleado a su organización y orientarlo en sus esfuerzos para lograr sus objetivos” (De la Puente, 2017, p. 16). Esta voluntad se expresa en las ganas que le imprime el trabajador para cumplir con su trabajo, de manera eficiente y efectiva, de forma que se logre alcanzar las metas y objetivos organizacionales en el tiempo establecido, siendo reconocido por los usuarios del servicio que se presta. Una persona comprometida, tiene claro los objetivos a alcanzar, y hace todo lo posible que así sea, porque siente como suyo a la organización, siente que es su responsabilidad que ésta destaque en el rubro en cual se mueve. Por su parte otros autores Mowday et al. (1979) definen el “compromiso organizacional como el interés de un empleado de seguir siendo miembro de la organización” Este interés no es simplemente defender la estabilidad laboral, o tener un trabajo garantizado, sino va más allá, es el interés de ser parte de un proyecto, de ser contribuir con esfuerzo y dedicación a que la organización mejore cada día más.

El nivel de compromiso que el empleado experimenta hacia la compañía, que se traduce en los niveles de productividad, determinarán su permanencia o retiro, ya está en permanente evaluación y supervisión en el cumplimiento de sus obligaciones. Se quedarán los que cumplan eficientemente sus responsabilidades, además de demostrar su identificación, en cambio, los otros, no. Los trabajadores que no se comprometen con la organización están a la defensiva, rehuyendo a los retos, cumpliendo con escrúpulo los encargos y tareas asignadas, a veces incluso evitan el trabajo, dejan que se acumule y que los resultados al final de la jornada no sean los exigidos por la gestión; estos trabajadores generalmente abandonan el trabajo (Pintado y Reyes, 2018).

El compromiso organizacional, psicológicamente, es definido como la energía, traducida en un estado de voluntad, que promueve en la persona una

actitud de empoderamiento hacia la visión, misión, planes, metas y objetivos institucionales, involucrándose sin presión externa, sino por voluntad propia. En palabras más familiares, el compromiso significa sudar la camiseta, dejar toda tu energía para satisfacción de la organización y la realización personal. Esta actitud también se puede evidenciar en actitudes como: Hablar muy bien y con orgullo de la empresa u organización, defenderla en todo momento y cuando alguien quiere denigrarla con opiniones negativas, hacer quedar bien a la empresa en las diversas situaciones en la que se encuentre y que esté involucrada la organización. Hay otros ejemplos más que pueden demostrar este compromiso hacia la organización.

El compromiso está íntimamente ligado a la actitud que muestra el trabajador frente a la institución, o centro de trabajo, a partir de ciertos factores que contribuyen a esta postura, como por ejemplo, la gestión, el ambiente de trabajo, las expectativas, el reconocimiento, entre otros, que lo “arraiga” y le hace sentir que la institución es parte importante en su existencia, y que desde esa perspectiva es necesario hacer todo lo posible a fin de que los objetivos trazados se cumplan en los plazos establecidos y tal como se han planteado al inicio del año, en la planificación, propiamente dicha. Y es evidente que este compromiso se ve mucho más en los trabajadores que tienen mayor cantidad de años de servicio, porque sienten que han contribuido al logro personal e institucional, porque han asentado su vida a partir de la estabilidad laboral, y porque han visto crecer en el empoderamiento y reconocimiento de la sociedad por las funciones que sirven o los productos que ofrecen (Estrada y Mamani, 2020).

La experiencia y el éxito permanente estrechan el vínculo persona - centro de trabajo. Y es mayor este compromiso cuando se observan varias personas que tienen ese mismo sentimiento lo cual permite hablar de una agrupación de colaboradores comprometidos.

Para Arciniega “El compromiso organizacional es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular” (Arcienaga, 2002, p. 97). Estos vínculos han sido analizados por otros investigadores más; para ello, han observado diversas situaciones con la finalidad de identificar cada uno de

los posibles vínculos que permiten a un empleado identificarse con la institución o empresa; asimismo relacionar estos vínculos con las posibles conductas que demuestren las personas durante el cumplimiento de sus funciones o tareas asignadas. Estos vínculos tienen, indudablemente, motivaciones intrínsecas, aquellas que son establecidos en los reglamentos internos, así como en la identidad organizacional. Es importante también identificar los factores o variables que influyen en el desarrollo de estos vínculos.

En esencia, entender el concepto de compromiso organizacional, parte necesariamente desde la identificación de los vínculos que mantienen al empleado empoderado a la institución en donde labora. Estos vínculos son identificables y mensurables para ver el nivel de compromiso, ya sea positivo o negativo, muy bajo, bajo, regular, alto o muy alto, y se utilizan para ello escalas de medida como la escala de Lickert.

¿Y el compromiso organizacional es importante? Claro que sí. Definidamente algo fundamental en una organización son los recursos humanos y su efectividad se mide el logro de sus propósitos o metas de la organización. Toda organización se mueve por la acción y energía que le imprimen los empleados. Toda organización busca seleccionar los mejores empleados, que tengan las competencias necesarias para el cargo, pero además que demuestren actitudes positivas, de superación y emprendimiento, y que la calidad humana esté presente en las interrelaciones con los compañeros de trabajo, y, eventualmente, con los usuarios del servicio. Con la calidad de este personal, con el compromiso organizacional que demuestran, la organización será eficiente, la dinámica de trabajo será óptima, y los resultados serán por demás satisfactorios.

Todo esto, por lo menos en teoría, es una regla efectiva (Bayona & Goñi, 2007). “La importancia del compromiso organizacional es que es uno de los mejores indicadores de durabilidad laboral, porque se considera fundamental que los empleados tengan bien puesta la camiseta, es decir, amen la empresa y hagan bien su trabajo” (Morales y Pechortinta, 2019, p. 50). Para toda organización es importante que el personal esté involucrado y que dé todo de sí en el cumplimiento

de sus obligaciones, sea exigente consigo mismo, y siempre esté dispuesto a hacer algo más, es decir, demostrar un valor agregado que lo muestre diferente y comprometido. Por su parte, el compromiso organizacional presta importancia, en lo que se refiere a los trabajadores, en el buen trato de parte de los gestores que involucra beneficios a todo nivel, lo cual genera actitudes y conductas positivas como aceptación de metas, esfuerzo por alcanzar los objetivos, de esta forma la productividad mejora en las organizaciones mermando el absentismo y la alternancia de los trabajadores. Como se puede notar el compromiso organizacional es importante porque, visto desde la orilla contraria, le garantiza al empleado estabilidad laboral (en calidad de nombrado), remuneración económica estable, que responda a sus expectativas y necesidades, reconocimiento permanente por los logros obtenidos, beneficios sociales, y una jubilación justa.

El compromiso organizacional contribuye al buen estado de ánimo del trabajador, deseos de trabajar; evita las tardanzas y el ausentismo, las rotaciones permanentes, o los cambios necesarios. En buena cuenta, esta actitud positiva, se expresa en la responsabilidad, el compromiso y la identificación.

Por otra parte, existen factores que influyen en el compromiso del personal hacia la organización, ya sea de una manera positiva o negativa, incluso ese compromiso puede ser parcial, es decir me comprometo con parte de la organización (mi oficina, la parte productiva) pero no con la totalidad. Me identifico con la organización, pero no con los directivos; evidentemente esta actitud parcial obedece a que la articulación de los distintos niveles de gestión y sectores de producción no están bien afianzados, y que deben ser replanteados para lograr el compromiso total.

¿Cómo se puede construir el compromiso de los trabajadores hacia su organización? Alentando a los empleados a seguir mejorando su productividad, expresándole la satisfacción que siente los directivos y los demás compañeros por la labor que desarrolla, aumentando su participación a través de delegación de funciones, entregando gratitud, de modo que satisfagan sus expectativas; para tal fin los gestores o directivos deben considerar acciones que conlleven al

involucramiento de los empleados en la organización. Es invertir para el futuro y para el presente. Muchas empresas, hoy en día, ven mermadas sus ganancias porque los trabajadores están insatisfechos y poco comprometidos.

Otro autor plantea ciertos “factores que influyen en el compromiso organizacional, los cuales se pueden estar vinculados a la competencia personal percibida, consideración del líder, liderazgo (positiva), ambigüedad del rol y conflictividad del puesto de trabajo (negativa)” (Gómez y López, 2014) es importante destacar estos factores mencionados los que tienen que ver con la actitud de superación del mismo personal para empoderarse en la institución, el trato horizontal que es importante desde los niveles de gestión, así como la promoción de una actitud de liderazgo en todos los niveles de gestión, desde la misma jerarquía hasta los niveles inferiores dentro del organigrama funcional. Y, por el contrario, actitudes que tienen que ver con una comunicación inadecuada y ambivalente de los que dirigen la institución, así como la delegación de funciones no equitativas, las preferencias, los miramientos y la poca valoración del esfuerzo y el compromiso, “destruye” las buenas intenciones y el compromiso del personal que quiere empujar el carro, pero los otros no lo dejan.

Asimismo, este autor menciona otros factores que permiten que el compromiso organizacional se acentúa más y se hace más estrecha en la organización, los directivos y los trabajadores. Dentro de estas, que son positivas, menciona a la motivación interna como una de las primeras, y de las más importantes, porque una persona que se encuentre predispuesto a desarrollar su labor con la energía que le permiten sus motivaciones, se ha de identificar y destacar en la institución; otro de los factores se relacionan a la implicación en el puesto de trabajo, es decir, el involucramiento con las responsabilidades propias y de los demás sabiendo que el cumplimiento efectivo de sus tareas ayudarán al logro de resultados comunes; por su parte, la satisfacción laboral global, es otro factor que contribuye a una actitud positiva del trabajador o empleado frente a sus compañeros de trabajo, si todos están satisfechos, motiva a seguir adelante; también se considera la satisfacción con el propio trabajo, en tanto siente el empleado que lo hecho por él responde a las exigencias de trabajo encargado, y

es valorado como tal. También se destacan factores que implican el reconocimiento y la promoción, así como una supervisión proactiva, que permita reorientar el trabajo cuando no esté bien, sin perjuicio de sanciones punitivas a los trabajadores.

Si estos factores se ofrecen en actitudes contrarias a las descritas, indudablemente generarán actitudes negativas que incentiven el desinterés, el desgano y la falta de compromiso del trabajador o empleado. También se tiene que considerar como un factor negativo al estrés, superable en sus inicios, pero que son perjudiciales en sus niveles crónicos.

Por todo ello, las organizaciones o empresas, en todo el mundo, y en nuestra realidad, consideran en sus planes anuales, estrategias, que se traducen en actividades y acciones concretas, que promueven en los empleados actitudes positivas que le permitan insertarse positivamente en la institución, de forma que crezca personalmente, y la organización se fortalezca cada vez más.

Empero, es importante indicar que las acciones deben plantear a ambos, es decir, que los resultados sean bidireccionales, en tanto el empleado sienta compromiso e identificación con su centro de trabajo, pero a su vez, la empresa sienta lo mismo; en resumen, que se motive el sentimiento de pertenencia, tanto de trabajador hacia la organización, como de ésta hacia su recurso humano (trabajadores).

Ahora bien, el gobierno regional es una institución pública que tienen como función principal el desarrollo integral de la región, y que cuenta con cientos de trabajadores, en las distintas gerencias, sub gerencias y oficinas de diversa índole; es preciso observar y analizar el comportamiento conductual de estos y decidir en qué medida de compromiso organizacional se encuentra cada uno de ellos. ¿Existirá un verdadero compromiso, identificación y empoderamiento? ¿Todos los trabajadores ven al organismo tutelar como parte de su motivación? Los indicadores que nos permitan responder a estas preguntas, están relacionados con el nivel de cumplimiento de sus funciones, el buen ánimo que muestra en su actuar, así como en la satisfacción de los usuarios.

Una necesidad, a priori, y de manera fáctica, es conocer si el movimiento de personal que se experimenta cuando hay cambio de gobierno, permite, o no, que el compromiso con la institución sea al cien por cien, porque son empleados inestables, que en cualquier momento dejarán de pertenecer a la planilla de organismo regional. Ello, por un lado, otra situación a tener en cuenta es la cantidad de nombrados y contratados con que se cuenta, y si es una condición ser nombrado para estar comprometido con la institución.

Para realizar el análisis del compromiso organizacional es necesario utilizar, a la luz de los diversos enfoques planteados por investigadores, las tres dimensiones que nos permite realizar un estudio más serio, sabiendo que estas dimensiones son integrales.

Para efecto de esta investigación, se recurre a Meyer y Allen 1991 quienes describen el compromiso organizacional en sus tres dimensiones como son: el compromiso afectivo, que analiza lo emocional, el compromiso continuo estudia el afecto o estima de índole material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización y por último el compromiso normativo en donde se analiza el sentimiento más fuerte y el compromiso de permanencia en la empresa en la cual trabaja (Cruz, 2017, p. 57).

Bajo esta lógica se ha desarrollado tres aspectos distintos de la terminología de compromiso organizacional que directamente se relación con cada una de las dimensiones. El compromiso afectivo toma como referencia las investigaciones de Meyer y Allen (1991) el compromiso con la organización tiene que ver con el compromiso afectivo, en la cual, se considera como uno de los elementos de estos tres componentes, así tenemos la filiación los valores y propósitos de la empresa; el anhelo de coadyuvar a alcanzar las metas y objetivos de la institución; y el anhelo de formar parte de la empresa; la afinidad y filiación con la institución se expresa por medio de las actitudes cuando el trabajador se siente orgulloso de mantenerse en la institución, o se siente emotivo cuando nombran que labora en esa institución, o en el momento que está en las reuniones de familiares y amigos conversa

demasiado sobre su institución, igualmente el trabajador manifiesta su respaldo a la empresa cuando se siente inquieto o está preocupado cuando su institución está pasando por momentos difíciles o simplemente se siente feliz cuando su institución anda viento en popa. Los empleados defienden la imagen y prestigio de la organización, con hechos y con palabras, también reconocen la capacidad de liderazgo de sus jefes, y el esfuerzo de los demás trabajadores (incluso rechazan el desenvolvimiento de los colegas que no se esfuerzan por alcanzar los objetivos)

Los empleados que demuestran un compromiso con la institución, tienen una fuerte carga emotiva que los hace expresar esas emociones en todo instante, lo cual se manifiesta en una predisposición permanente a los cambios que se experimenta en la organización, se involucran en todo momento, se encuentran prestos a entregarse más, son proactivos. Estas conductas gustan y agradan a los directivos o gerentes. Una de las acciones que aumenta esta identificación con la institución es cuando se le da mayores responsabilidades para cumplir lo cual lo hacen con agrado; son personas que a medida que se le reconoce su trabajo, sienten mayor apego y actúan con autonomía y responsabilidad, le encuentran significado al trabajo que realizan y por lo mismo sienten satisfacción cuando lo concluyen.

En cuanto al compromiso continuo, muestra que el compromiso organizacional es el resultado de transacciones de incentivo y contribución entre la organización y sus colaboradores. De acuerdo con este concepto, los empleados asocian los beneficios que reciben con su trabajo, como su seguro médico y pensiones por la prestación de servicios, que ven como un estímulo a su persistencia en la organización (Ríos, et al., 2010).

En estas variables juegan papel importante aspectos como la edad, en tanto las personas que cuentan con mayores años de edad han experimentado y convivido durante varios años lo que les permite tener autoridad frente a los jóvenes, ésta se encuentra ligada a antigüedad en el trabajo, es decir la los años de servicio afianzan más la ligazón entre el empleado y la organización; también es importante el nivel educativo, así como la capacitación permanente que se brinda.

Por otro lado, encontramos otro postulado en donde el compromiso continuo se caracteriza porque el empleado siente un apego de carácter material, siente que de una u otra forma su pertenencia a la empresa. Considera que los años de servicio y su productividad será reconocida, incluso pueden invertir en la empresa, por ello siente que tiene derecho a reconocimientos materiales, emotivos y financieros. En ese entender, el empleado se vincula con su institución, pues siente que ha dedicado esfuerzo, tiempo y dinero. Este tipo de personas se sienten mal cuando cesan o dejan de trabajar, y tienen una sensación de volver a sus labores, la nostalgia le embarga. También es importante considerar el factor de disposición de otras oportunidades de trabajo, es decir, mientras esté satisfecho en la organización, otras ofertas serán desdeñadas, no se tomarán en cuenta, incluso si en la decisión media el tema económico y posicional. El compromiso continuo es cumplir con la palabra pactada, a veces unilateralmente, con la organización, lo que interesa es la estabilidad laboral que se le brinda y la tranquilidad para desarrollar su trabajo. En este aspecto, solo es importante cumplir con la asignación dada, sin esfuerzo, tampoco con entrega, pero con el interés de mantener su puesto hasta que se puedan presentar otras oportunidades (Baez et al., 2019).

En esta parte, el compromiso normativo se refiere a que el trabajador este comprometido con su institución y esta se refleje cuando lleva a cabo acciones voluntarias, evidentes e inapelables (Ríos, et al., 2010). En el compromiso normativo se experimenta un sentimiento de pertenecer por retribución, es decir, por lo que se le otorga, debe ser parte de la organización, es una “deuda” que tiene y que lo desea cumplir. La organización le ha dado la oportunidad de ser partícipe de ella, así como la oportunidad de trabajo. Por esta razón tiene una posición de trabajador comprometido e incondicional con los fines de la empresa o institución.

Según Meyer y Allen (1997) El compromiso normativo y el compromiso afectivo tienen algo en común, ambos son emotivas, porque el empleado siente un sentimiento fuerte de permanencia en la empresa, lo cual conlleva a su permanencia a veces obligatoria. La obligación que implica este tipo de compromiso, tiene con la formación que ha recibido desde la familia, es decir, el

sentimiento de lealtad hacia las personas (en este caso la organización) por haberle otorgado la oportunidad de trabajo, de esta forma su actuar, desempeño y productividad tendrá una carga normativa, centrada en ser leal a los intereses de la organización. De esta manera se convierte en un trabajador incondicional, que le imprime energía y entusiasmo a los nuevos proyectos que se le planteen.

Entonces podemos decir, aquellos trabajadores que presentan niveles fuertes de compromiso normativo perduran, pues ellos perciben que deben hacerlo, lo cual es diferente en el caso de los que experimentan compromiso afectivo, porque estos se mantienen en su organización, pues ellos quieren; y aquellos trabajadores que tienen niveles fuertes de compromiso continuo se mantienen, pues ellos lo necesitan. Está claro que el deber y el querer son dos actitudes diferentes, que los distancia la actitud que tiene el trabajador, la formación que ha tenido y las intenciones que trae para consigo mismo

IV. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto al tipo de investigación, es básica, porque es la base de la investigación aplicada o de la investigación técnica; fundamentalmente, porque es fundamental para el desarrollo de la ciencia (Ñaupas, et al., 2018).

En cuanto al enfoque es cuantitativo por que el objetivo principal es describir, predecir, verificar y controlar fenómenos de estudio a partir de causas o situaciones problemáticas. Además, cuantifica datos para comprobar o refutar hipótesis y probar teorías (Kerlinger, 2002).

En relación al método, es hipotético deductivo, pues nos referimos a que la investigación parte por la formulación de respuestas provisionales o premisas que a su vez se inician por la observación universal y empírica y desde estos supuestos se deduce o predice una serie de consecuencias para llegar a una conclusión particular. En ese sentido si las deducciones se cumplen, entonces podríamos decir que nuestras hipótesis están verificadas o comprobadas; pero, si nuestras deducciones no se cumplen, por consiguiente, nuestras hipótesis son rechazadas o refutadas y ello conllevaría a reformular nuevamente nuestras hipótesis (Popper, 1980).

Cuando hablamos del diseño de investigación, nos referimos a obtener la información que se desee, en otras palabras, es el plan de acción a seguir para responder al planteamiento de las preguntas de investigación. En cuanto al tipo de diseño, será descriptivo correlacional ya que analizaremos la muestra que será estudiada y por medio de verificaciones estadísticas se evaluará la efectividad de correlación de tipo y fuerza, en ambas variables de estudio y sus dimensiones respectivas. El siguiente tratado será de corte transversal por que la recolección de datos se realizará en un único instante del tiempo; con la finalidad de detallar las variables o analizar su relación en el instante dado. (Sánchez, et al., 2018)

Finalmente, el nivel de investigación será correlacional; puesto que persigue cuantificar el nivel de relación existente entre ambas variables. (Bisquerra, 2009)

3.2. Variables y operacionalización

Con respecto a la definición conceptual de la primera variable de Satisfacción laboral, se refiere a un factor que refleja el estado emocional de los trabajadores y sus centros de trabajo, por lo que implica una serie de emociones sobre su trabajo y los aspectos generales y antecedentes del sistema, lo que determina su felicidad, su compromiso con las tareas que realizan y su productividad (Chiang et al., 2017)

En cuanto a la definición operativa, se evaluó el puntaje total obtenido en la correspondencia (SL-SPC) satisfacción laboral, y se organizaron 36 ítems y 7 dimensiones; de esta manera, evaluaron la condición física, beneficios laborales, y Política administrativa, relaciones sociales, desempeño personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad (Sanchez, 2017, p. 60)

Por otro lado, encontramos a los autores (Mowday, Steers y Porter, 1974) quienes definen al compromiso organizacional como la fuerza laboral, el apego e identificación a la institución; el cual se determina por la permanencia a lo largo de un tiempo más prolongado en el lugar de trabajo, un convenio de permanecer en niveles altos de empeño a favor de la organización, aceptando sus objetivos, valores y metas de la institución.

Así mismo, en la definición operacional según Meyer y Allen (1991) el cuestionario del compromiso organizacional está diseñada en 21 ítems y 3 dimensiones respectivamente en lo que refiere a los compromisos afectivo, normativo y de continuidad.

3.3. Población, muestra y muestreo.

En cuanto a la definición de la población nos referimos a la totalidad de los componentes de una investigación, y estas contienen las características requeridas por el investigador. (Ñaupas et al. 2014, p. 334). Es decir que la población está determinada por la totalidad de individuos que serán estudiados.

La población está conformada por 124 trabajadores del gobierno regional, entre nombrados o contratados. Para la cuantificación de la muestra se aplicará la siguiente fórmula, teniendo en cuenta que la cantidad de la población que es finita: Donde:

N: Población de estudio

Z: Nivel de confianza (95%)

P: Proporción de aceptación (0.5)

Q: Proporción de no aceptación (0.5)

D: error de precisión (5%)

$$n = \frac{(Z^2) * p * q * N}{(E^2) * (N - 1) + (Z^2) * p * q}$$

La muestra viene a ser una parte representativa de una población; ello se efectúa con el afán de delimitar y generalizar los resultados. Una vez calculada la población para el estudio se define la muestra. Tamayo (2004) El tamaño de muestra es de 94 trabajadores del gobierno regional, entre nombrados y contratados.

Cabe mencionar que el muestreo utilizado es probabilístico, ya que todos los sujetos en estudio tendrán la idéntica posibilidad de formar parte de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de información y comprobar las suposiciones de estudio conciernen las técnicas descriptivas, que servirán como base para la construcción de los instrumentos de investigación Rodríguez (1968). Se usará la encuesta en la recopilación de datos, en cuanto a los instrumentos empleados fueron la escala para la satisfacción laboral y el cuestionario para la segunda variable que corresponde al compromiso organizacional. Con respecto a la escala de

Satisfacción Laboral (SL-SPC) este instrumento está constituido por 36 ítems y 7 dimensiones (Palma, 1999).

En cuanto al cuestionario de compromiso organizacional, Está conformado por 21 ítems y 3 dimensiones (Meyer y Allen, 1999, citado por Montoya, 2014, p.13

Con relación al coeficiente de confiabilidad de los instrumentos y comprobar la exactitud de la medida, se empleó el estadígrafo Alfa de Cronbach; pues, los instrumentos contienen respuestas policotómicas. Es así, que tras realizar la prueba piloto y medir la confiabilidad, los resultados para la variable de satisfacción laboral fueron 0,873; mientras que para la variable compromiso organizacional fue de 0,812; ello significa mayor precisión y confiabilidad en la consistencia interna del instrumento. Respecto a la validez se procedió al sometimiento del instrumento al panel de expertos en donde tuvieron que socializar el instrumento en su pertinencia, relevancia y claridad; la conformidad de los expertos determinó muy buena validez. En el siguiente gráfico se evidencia los resultados. Cronbach (1951)

Tabla 1

Validez de expertos

Expertos	DNI.	Especialidad	Valoración
Mg. Ahida Agripina Aguilar Saldivar	29483793	Gestión pública	Aplicable
Dra. Ena Cuba Mayuri	08182084	Gestión pública	Aplicable
Dr. Edwin Gustavo Estrada Araoz	46692755	Metodología de la investigación	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Para efectos de la presente investigación como muestra tendremos a los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, para acceder a dicha muestra se solicitó permiso a través de un Formulario Único de Trámite a la secretaria general de dicha entidad, solicitando la aplicación de los instrumentos y poder recabar información necesaria para la presente investigación. Posteriormente se

realizaron las coordinaciones con la jefatura del personal para que se pueda acceder al directorio de los servidores, con la finalidad de enviar a sus correos un enlace de la herramienta Formulario de Google con los respectivos cuestionarios. Para ello se adaptaron dichos cuestionarios con las preguntas y las opciones múltiples.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de datos se efectuó utilizando el programa Microsoft Excel 2019; pues allí vacié los datos recolectados y procesé la base de datos, y luego los transferí al paquete estadístico de ciencias sociales SPSS 25 versión. Mientras que la frecuencia y el porcentaje se utilizan para el análisis descriptivo, la prueba no paramétrica rho de Spearman se utiliza para la prueba de hipótesis, porque las variables son ordinales. Esta prueba nos ayuda a comparar hipótesis y muestra la fuerza y la importancia de la correlación entre las dos variables (Martinez et al., 2009).

3.7. Aspectos éticos.

Para recabar la información se recurrió al consentimiento y aprobación de los participantes. Para ello se solicitó permiso previo a la Gerencia Regional y ellos emitieron la autorización respectiva. En cuanto a la confidencialidad no se revelarán las identidades de los participantes; puesto que el formato ha sido contextualizado y se realizara a través de preguntas y opciones múltiples sin incluir los nombres. Con respecto a los resultados estos se reportarán con honestidad tan igual como se realicen y se cuantifiquen. Finalmente, cabe precisar que el presente trabajo se está desarrollando con mucha ética para salvaguardar los objetivos de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo.

En la presente indagación se muestran los resultados obtenidos de las variables estudiadas y sus dimensiones. Los datos recopilados mediante las encuestas, se procesaron en el programa Microsoft Excel 2019 y en el paquete estadístico de las ciencias sociales SPSS versión 25. Mientras que la frecuencia y el porcentaje se utilizan para el análisis descriptivo. A continuación se mostrarán los resultados en las siguientes tablas (Martinez et al., 2009).

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

	V1 Satisfacción laboral		D1 Condicione s físicas y/o materiales.		D2 Beneficios laborales y/o remunerativos.		D3 Políticas administrativas		D4 Relaciones sociales		D5 Desarrollo personal		D6 Desempeño de tareas		D7 Relación con la autoridad	
Nivel	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	F	%	f	%	F	%
Poco adecuadas	6	6,4	3	3,2	33	35,1	19	20,2	17	18,1	8	8,5	4	4,3	3	3,2
Parcialmente adecuadas	56	59,6	54	57,4	57	60,6	71	75,5	39	41,5	35	37,2	72	76,6	28	29,8
Adecuadas	30	31,9	32	34,0	4	4,3	4	4,3	38	40,4	47	50,0	15	16,0	56	59,6
Muy adecuadas	2	2,1	5	5,3	0	0	0	0	0	0	4	4,3	3	3,2	7	7,4
Total	94	100,0	94	100,0	94	100,0	94	100,0	94	100,0	94	100,0	94	100,0	94	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se muestra que el 59,6% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios presentan niveles moderados de satisfacción laboral, el 31,9% tienen altos niveles, el 6,4% muestran bajos niveles y el 2,1% tiene muy altos niveles. Los datos nos indican que la mayoría de trabajadores no se encuentra plenamente satisfechos con las condiciones laborales en las que se desenvuelven.

De acuerdo a la misma tabla, se evidencia que el 57,4% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios perciben que las condiciones físicas y/o materiales del lugar donde se desenvuelven son parcialmente apropiadas, el 34% señalan que son apropiadas, el 5,3% indican que son muy apropiadas y el 3,2%

manifiestan que son poco apropiadas. En efecto, los trabajadores en su mayoría perciben que los ambientes donde trabajan no son muy cómodos, lo cual podría dificultar la realización de sus labores.

También se evidencia que el 60,6% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios consideran que los beneficios laborales y/o remunerativos son parcialmente adecuados, el 35,1% demuestran que son poco adecuados y el 4,3% indican que son adecuados. La información descrita es preocupante en cierta medida puesto que la mayoría de los trabajadores no está conforme con sus salarios ni con los beneficios laborales que se les brinda. Ello podría generar que se incremente la tasa de rotación del personal.

Por otro lado, el 75,5% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios sostienen que las políticas administrativas que se aplican en dicha institución son parcialmente adecuadas, el 20,2% indican que son poco adecuadas y el 4,3% señalan que son adecuadas. La información expuesta da cuenta que los trabajadores en su mayoría no están muy conformes con la carga laboral, los horarios establecidos y en muchas oportunidades no les reconocieron las horas extras que laboraron.

Además se observa que el 41,5% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios perciben que las relaciones sociales que se establecen en dicha entidad son parcialmente adecuadas, el 40,4% señalan que son adecuadas y el 18,1% indican que son poco adecuadas. Los datos nos muestran que las relaciones interpersonales entre los trabajadores tienden a ser adecuadas, sin embargo, existen algunos aspectos que deben mejorar para que las labores que se realicen sean articuladas y puedan lograr los objetivos propuestos.

Y un 50% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios perciben que el desarrollo personal que promueve dicha institución es adecuado, el 37,2% indican que es parcialmente adecuado, el 8,5% señalan que es poco adecuado y el 4,3% manifiestan que es muy adecuado. La información expuesta da cuenta de que los trabajadores se caracterizan porque consideran que la labor

que realizan se ajusta a su forma de ser y les permite desarrollarse profesionalmente.

Asimismo, se evidencia que el 76,6% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios señalan que el desempeño de las tareas que realizan es parcialmente adecuado, el 16% indican que es adecuado, el 4,3% manifiestan que es poco adecuado y el 3,2% señalan que es muy adecuado. Lo expuesto indica que la mayoría de trabajadores tienden a sentir que la labor que realizan es importante y valiosa y se sienten tranquilos por los resultados que obtienen en su trabajo.

Por último se observa que el 59,6% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios perciben que la relación que ellos tienen con sus jefes inmediatos e intermedios es adecuada, el 29,8% indican que es parcialmente adecuada, el 7,4% señalan que es muy adecuada y el 3,2% perciben que es poco adecuada. Los hallazgos nos indican que la mayor parte de los trabajadores tienen buenas relaciones interpersonales con sus jefes, es decir, reciben un trato cordial, son comprensibles y están dispuestos a solucionar cualquier consulta que tengan.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones.

Nivel	V2 Compromiso organizacional		D1 Compromiso afectivo		D2 Compromiso de continuidad		D3 Compromiso normativo	
	F	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	6	6,4	1	1,1	1	1,1	35	37,2
Moderado	44	46,8	4	4,3	61	64,9	39	41,5
Alto	43	45,7	41	43,6	27	28,7	17	18,1
Muy alto	1	1,1	48	51,1	5	5,3	3	3,2
Total	94	100,0	94	100,0	94	100,0	94	100,0

Fuente: Base de datos

De acuerdo a los datos expuestos en la tabla 3 el 46,8% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios tienen un nivel moderado de compromiso organizacional, el 45,7% presentan un nivel alto, el 6,4% muestran un nivel bajo y el 1,1% evidencian un nivel muy alto. La información descrita llama la atención ya que, a pesar de que la tendencia es positiva, muchos de los trabajadores no se sienten muy identificados con la institución, lo cual afectaría su desempeño, impidiendo que se concreten los objetivos institucionales.

También se evidencia que el 51,1% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios presentan altos niveles de compromiso afectivo, el 43,6% tienen niveles moderados, el 4,3% presentan bajos niveles y el 1,1% evidencian muy bajos niveles. Lo expuesto indica que la mayoría de los trabajadores han desarrollado un lazo emocional hacia la institución, sin embargo, debido a las condiciones laborales, no es muy sólido y podría debilitarse en el caso que no se atiendan a sus necesidades.

Por otro lado, se observa que el 64,9% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios presentan niveles moderados de compromiso de continuidad, el 28,7% tienen altos niveles, el 5,3% presentan muy altos niveles y el 1,1% evidencian muy bajos niveles. Lo manifestado líneas arriba muestra que la mayoría de los trabajadores consideran que la institución no ha invertido mucho en el desarrollo de sus competencias profesionales y si se presentaría alguna oferta de otra entidad, evaluarían su permanencia.

Además, se muestran que el 41,5% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios muestran un nivel de compromiso normativo moderado, el 37,2% evidencian un nivel bajo, el 18,1% tienen un nivel alto y el 3,2% tienen un nivel muy alto. La información descrita indica que los trabajadores se caracterizan porque la lealtad que tienen hacia la institución no es sólida, es decir, si optarían por abandonar la institución no sentirían culpa pues consideran que ella no les brindó el apoyo necesario.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Para la prueba de hipótesis se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas rho de Spearman, porque las variables son ordinales. Esta prueba nos ayuda a comparar hipótesis y muestra la fuerza y la importancia de la correlación entre las dos variables, según se reporta en la tabla 4.

Tabla 4

Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional

		Satisfacción laboral	Compromiso Organizacional
Satisfacción laboral Rho de Spearman Compromiso Organizacional	Coefficiente de Correlación	1,000	,548**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	94	94
	Coefficiente de Correlación	,548**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En la tabla 4 se puede ver que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional es de 0,548 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que señala que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. Ello nos indica que adecuados niveles de satisfacción laboral están relacionados con los altos niveles de compromiso que muestran los trabajadores o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 5

Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo.

		Satisfacción laboral	Compromiso afectivo
Satisfacción laboral	Coefficiente de Correlación	1,000	,574**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman Compromiso Afectivo	N	94	94
	Coefficiente de Correlación	,574**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En el recuadro 5, se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo es de 0,574 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que señala que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. Lo expuesto indica que adecuados niveles de satisfacción laboral están relacionados con los altos niveles de compromiso afectivo en los trabajadores o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 6

Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad.

		Satisfacción laboral	Compromiso de continuidad
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,455**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman Compromiso Afectivo	N	94	94
	Coefficiente de correlación	,455**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los datos expuestos en la tabla 6, muestran que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso de continuidad es de 0,455 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que señala que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. Lo expuesto indica que adecuados niveles de satisfacción laboral están relacionados con los altos niveles de compromiso de continuidad en los trabajadores o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 7

Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo.

		Satisfacción laboral	Compromiso normativo
Satisfacción laboral	Coeficiente de Correlación	1,000	,511**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	94	94
Rho de Spearman	Coeficiente de Correlación	,511*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a las evidencias expuestas en la tabla 7, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo es 0,511 y el valor de p es menor que el significancia ($p=0,000<0,05$), por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que señala que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. Es decir, que adecuados niveles de satisfacción laboral están relacionados con un alto nivel de compromiso normativo en los trabajadores y viceversa.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los precedentes revisados, Valdebenito (2020), Pedraza (2020), Nieto (2017) en Mexico, Chile, Ecuador y los precedentes nacionales Estrada, Gallegos (2020), Quispe y Paucar (2019) y Marquina (2018); concuerda que existe una relación moderada entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional de acuerdo a los objetivos propuestos.

El objetivo de la presente investigación es establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. Los hallazgos nos indican que el 59,6% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios presentan niveles moderados de satisfacción laboral, el 31,9% tienen altos niveles, el 6,4% muestran bajos niveles y el 2,1% tiene muy altos niveles. Es decir que la mayoría de trabajadores no se encuentra plenamente satisfechos con las condiciones laborales en las que se desenvuelven.

Estos hallazgos concuerdan con los autores Estrada y Gallegos (2020), Quispe y Paucar (2020), Nieto (2017) y quienes concluyeron en su indagación que los colaboradores de la organización no se encontraban satisfechos; puesto que se desempeñan en pésimas condiciones laborales a esto sumadas las bajas remuneraciones salariales, la poca promoción, estabilidad y nombramiento en el empleo, las escasas oportunidades de crecimiento profesional y el debido reconocimiento por parte de sus directivos. En ese entender, el líder de cada organización debe motivar y hacer cumplir las metas tal como lo manifiesta Bernadette, (2007):

Los empleados se van porque se sienten desairados. Nadie hizo que estos empleados se sintieran como si fueran parte de algo más grande que ellos, y mucho menos qué papel deberían desempeñar [...] Haga que su lugar de trabajo sea lo mejor que pueda [...] Los empleados "boomers" y "Gen Y" desean horarios de trabajo flexibles, tareas desafiantes y oportunidades para crecer. En el lugar de trabajo de hoy, los empleados se van porque pueden. Mi consejo es este: si el único servicio que realmente les da a sus empleados

ahora es un servicio de labios, deben resolver para hacerlo mejor. Trate a sus empleados como lo haría con sus propios accionistas [...] Muestre un poco de corazón sobre todo, recuerde que así como los trabajadores se van por motivos emocionales, también es por eso que se quedan. (pp. 14-17)

Por otro lado, otros autores no coinciden con lo expuesto líneas arriba, Estrada et al. (2019), Valdevenito (2020), Pedraza (2020) difieren con los resultados anteriores, lo cual presentan los colaboradores un nivel de satisfacción laboral parcialmente alto. Es decir, que los servidores son reconocidos por su labor o tareas que desarrolla. Por ello, el trabajador es autónomo y participativo; además existe una comunicación horizontal con sus superiores y una buena relación humanas con sus pares.

Con respecto a la variable compromiso organizacional la investigación nos indica que 46,8% de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios tienen un nivel moderado de compromiso organizacional, el 45,7% presentan un nivel alto, el 6,4% muestran un nivel bajo y el 1,1% evidencian un nivel muy alto. La información descrita llama la atención ya que, a pesar de que la tendencia es positiva, muchos de los trabajadores no se sienten muy identificados con la institución, lo cual afectaría su desempeño, impidiendo que se concreticen los objetivos institucionales.

Estos resultados concuerdan con la investigación de los autores Estrada y Gallegos (2020) quienes mencionan que el 35.1 % de los docentes presentan un nivel regular de compromiso organizacional.

Por otro lado, se encontró una investigación que difiere a los resultados encontrados. Así pues, Puma y Estrada (2020), Valdebenito (2020), Nieto (2017) los autores fundamentan que el compromiso organizacional es un nivel de compromiso alto; esto indica que los trabajadores; se caracterizan porque se identifican con su organización y las metas que se plantearon y desean mantener su relación con ella.

En consecuencia, tienen un buen nivel de compromiso organizacional. De acuerdo a la literatura el compromiso organizacional hacia su organización dependen de la motivación intrínseca esta se entiende como “hacer lo que le gusta hacer”, consta de las siguientes dimensiones: autorrealización personal (teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow); respeto o “aprecio y relevancia”, entendido como sentirse útil, valioso, alentador, reconocido u orgulloso; autonomía, entendida como un deseo de orientar y el trabajo; dominio o suficiencia, interpretada como un desafío intelectual, que puede significar enfrentarse a un trabajo interesante, la posibilidad de desarrollo en el trabajo, mejorando sus habilidades o logrando metas personales, y propósito, entendido como un sentido de misión que el trabajo puede tener (PNUD, 2015)(PNUD, 2015, pág. 5).

En cuanto a la prueba de hipótesis se halló que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional es de 0,548 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que señala que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. Ello nos indica que adecuados niveles de satisfacción laboral están relacionados con los altos niveles de compromiso que muestran los trabajadores o viceversa. Estos hallazgos concuerdan con Nieto (2017) en donde especifica que la hipótesis central de su investigación determina que existe una relación moderada entre sus variables.

Coincide con lo reportado por Estrada y Gallegos (2020) en su trabajo demuestran que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($r_s=0,539$; $p=0,000<0,05$). Es decir, cuanto más satisfechos estén los docentes en sus centros de labores, su nivel de compromiso hacia la institución será mayor.

Para finalizar, se precisó que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso afectivo, continuidad y normativo en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.

Puesto que los coeficientes de correlación rho de Spearman fueron 0,574, 0,455 y 0,511 respectivamente con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que señala que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo, continuidad y normativo de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. En efecto, los hallazgos nos demuestran que apropiados niveles de satisfacción en los colaboradores están ligados a niveles altos de compromiso, en ese entender, los resultados nos muestran que la dimensión de la variable compromiso organizacional se correlaciona con el compromiso afectivo. Si los trabajadores están satisfechos en el trabajo, tenderán a comprometerse con la organización, por lo que se asegura que los empleados estén satisfechos con el logro de las metas, el trabajo y otras prácticas y que reciban una compensación y recompensas adecuadas por su ejecución. Es decir, estos trabajadores se identifican con su organización, son autónomos y están predispuestos a los cambios permanentes que ocurre en la empresa. También cumplen la palabra pactada y son leales con su institución donde laboran.

En tanto, esta investigación coincide con los aportes de los autores Estrada y Gallegos (2020) ellos indican que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

VI. CONCLUSIONES

Finalmente, a partir de los argumentos anteriores y de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que existe una relación directa y significativa entre las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. El coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0,548 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$). Es decir la correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional es regular.

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. El coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0,574 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$).

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,455 y el valor p es menor que el nivel de significancia ($p=0,000<0,05$).

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021. El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,511 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$).

VII. RECOMENDACIONES

El Gobierno Regional de Madre de dios debe planificar y proyectarse anualmente capacitaciones y talleres de coaching teniendo en cuenta temas que contribuyan verdaderamente al cierre de brechas de conocimientos y competencias de los servidores para lograr el mejoramiento de sus funciones, o que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional.

Renovar las condiciones físicas y ambientales donde realiza sus labores el servidor para que se sienta plenamente satisfecho en el cumplimiento de sus funciones.

Por otro lado, mejorar las compensaciones de sus ingresos y beneficios para mantener y desarrollar un conjunto de servidores efectivos, leales y vinculados que contribuyan al cumplimiento de metas y objetivos.

Gobierno Regional de Madre de dios debe establecer y poner en marcha la Ley del Servicio Civil en donde contiene las reglas de juego claras para un servicio civil meritocrático que benefician tanto al servidor y a la organización y ambos se benefician con estas normas.

REFERENCIAS

- Aldag, R. J., & Arthur, B. P. (1978). Exámenes de modelos alternativos de satisfacción laboral. *Relaciones humanas*, 91-98. Obtenido de <https://doi.org/10.1177%2F001872677803100106>
- Baez Santana, R. A., Zayas Agüero, P. M., Velasquez Zaldivar, R., & Lao - León, L. L. (2019). Conceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises. *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v40n1/1815-5936-rrii-40-01-14.pdf>.
- Becker, H. S. (1960). Notes On the Concept of Commitment. *The American Journal of Sociology*, vol. 66, 32–40. Obtenido de <https://doi.org/10.1086/222820>.
- Bernadette, K. (2007). The Coming Crisis In Employee Turnover. *Forbes*. Obtenido de <https://n9.cl/7x5ra>
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla, S.A. Obtenido de file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_EDUCATIV.pdf
- Cernas Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & León Cázares, F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración. scielo*, 63, 1-23. doi:DOI: 10.22201/fca.24488410e.2018.986
- Chero Bautista, M. D. (2019). *Satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2033>
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración. redalyc.org*, 58(2), 39-60. doi:10.1016/S0186-1042(13)71209-9
- Chiang Vega, M. M., Gomez Fuentealba, N. M., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Scielo*, 33, 48 - 60. Obtenido de <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill. Obtenido de <https://bit.ly/3wqdlj6>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and Internal Structure of Tests. *ResearchGate*. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/BF02310555>

- Estrada Araoz, E. G., & Gallegos Ramos, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *redalyc.org*. doi:DOI: 10.25053/redufor.v6i1.3854
- Estrada Araoz, E. G., & Mamani Uchasara, H. J. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las instituciones de educación básica. *Inova Educación*. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Estrada Araoz, E. G., Mamani Uchasara, H. J., & Chura Jaliri, J. W. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral: Caso de docentes de instituciones educativas de educación básica. *Universidad San Pedro*. Obtenido de file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/384-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1354-1-10-20200118.pdf
- Eustaquio Briceño, C. A. (2016). *Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del distrito de la Esperanza*. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://docplayer.es/64731946-Facultad-de-negocios-carrera-de-administracion.html>
- Ferrada, L. M. (12 de 2017). Determinantes y diferencias en material de satisfacción laboral: el caso de Chile. *CEPAL*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11362/43452>
- Frías Castro, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Santiago. Obtenido de <https://n9.cl/cl915>
- Gobierno Regional de Madre de Dios. (2019). *Informe de evaluación de resultados año 2019- PEI*. Tambopata. Obtenido de file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/GOREMAD%20-%20Eval%20PEI%2018-20%202019%20(1).pdf
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia Emocional*. México: Kairos, S.A. Obtenido de <https://bit.ly/2TCq6it>
- Gómez López, G. A. (2014). *Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la ansiedad en docentes de la universidad privada*. Colombia. Obtenido de <https://n9.cl/5etmn>
- Gorriti Bontigui, M. (2007). La evaluación del desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. *Revista de la Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 302. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317602007>
- Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*.
- Herzberg, F. (2005). "Motivation-hygiene theory," in *Organizational Behavior I: Essential Theories of Motivation and Leadership* (Vol. 1). (J. B. Miner, Ed.) New York. doi:<https://doi.org/10.4324/9781315702018>
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Rand McNally*.

- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo: sociocritico, cualitativo, comlementario*. Bogota: Ediciones de la U.
- Marquina Vergara, C. F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 6(1). Obtenido de <https://doi.org/10.17162/rccs.v6i1.998>
- Martinez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martinez Ortega , M., Pérez Abreu, A., & Canovas, A. M. (2009). El coheficiente de correlación de los rangos de spearman caraterización. *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&nrm=iso>
- Maslow, A. H. (1954). *Motivación y Personalidad*. Nueva York: Harper & Row. Obtenido de [file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Abraham_H_Maslow_Motivacion_y_personalid%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Abraham_H_Maslow_Motivacion_y_personalid%20(1).pdf)
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitmet in the worplace: Theory, Research. *SAGE Publications, Inc.* doi:<http://dx.doi.org/10.4135/9781452231556>
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. doi: 10.1016/0001-8791(79)90072-1
- Nash, M. (1988). *Como incrementar la Productividad de los Recurso Humanos*. Madrid: Norma. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/bib_satisfacci%C3%B3n.htm
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo* (Vol. 13). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el ABRIL de 2021, de file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_News.pdf
- Nieto Hidalgo, E. E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico superior central Técnico*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304>
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis* (5º ed.). Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

- Pedraza Melo, N. M. (2020). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Human Capital in Performance in Higher Education Institutions. *Ride*.
- Pintado Damian, M., & Reyes Reyes, C. A. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de la facultad de ciencias económicas, administrativas contables. *Revista Científica HORIZONTE EMPRESARIAL*. doi: <https://doi.org/10.26495/rce.v7i1.1347>
- PNUD. (2015). *THE SDGs and New Public Passion. What really motivates the civil service? Singapore: Global*. Obtenido de file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/PSMotivation+SDGs.pdf
- Popper, K. R. (1980). The logic of Scientific Discovery. Obtenido de <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>
- Quispe Flores, R., & Paucar Sullca, S. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios, Lima*. doi:10.17162/au.v10i2.442.
- Regalado Sanchez, S. G. (2017). *Presión laboral y satisfacción laboral en docentes de una universidad privada de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2457>
- Ríos Manriquez, M., Tellez Ramirez, M., & Ferrer Guerra, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. Contaduría y administración. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200006&lng=es&tlng=es.
- Ríos Maríquez, M., Téllez Ramírez, M., & Ferrer Guerra, J. (2010). El Empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39512458006.pdf>
- Salazar Cueva, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio Institucional*. <http://repositorio.puce.edu>. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). México: Limusa. Obtenido de

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>

Valdebenito, S. (2020). *Efectividad de las prácticas de gestión de personas sobre la satisfacción laboral y compromiso organizacional estudio en la subsecretaría de servicios sociales*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/176746>

Valdivia Montero, L. M. (2018). *La Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los Docentes de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018*. Madre de Dios. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27610>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Satisfacción laboral	Es un factor que refleja el estado emocional de los trabajadores con su centro de labores, por ello, implica una serie de emociones que ellos sienten sobre la labor que desempeñan (satisfacción intrínseca) y sobre los aspectos generales y del contexto de la institución (satisfacción extrínseca), las cuales determinan su bienestar, su compromiso con las labores que realizan y su productividad (Chiang, Gómez y Hidalgo, 2017).	Reporte del Cuestionario de satisfacción laboral, el cual consta de 36 ítems distribuidos en 7 dimensiones.	Condiciones físicas	Ambiente físico Comodidad.	Ordinal 1: Muy baja 2: Baja 3: Parcialmente baja 4: Alta 5: Muy alta
			Beneficios laborales	Salario Expectativas económicas.	
			Políticas administrativas	Horario de trabajo Labores adicionales.	
			Relaciones sociales	Solidaridad Trabajo en equipo	
			Desarrollo personal.	Autorrealización Desarrollo profesional.	
			Desempeño de tareas.	Labor profesional Reconocimiento.	
			Relación con la autoridad	Empatía Apoyo.	
Variable 2			Compromiso afectivo.	• Lazos emocionales.	Ordinal

Compromiso organizacional	Allen y Meyer (1996) lo definen como el vínculo psicológico que tiene el trabajador con la organización, lo que permite crear lazos afectivos entre ambos actores, promoviendo además su permanencia.	Reporte del Cuestionario de Compromiso Organizacional, el cual consta de 21 ítems distribuidos en 4 dimensiones.		<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de satisfacción de las necesidades • Orgullo de pertenencia a la institución. 	1: Muy baja 2: Baja 3: Parcialmente baja 4: Alta 5: Muy alta
			Compromiso de continuidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de trabajo en la institución • Opciones laborales • Evaluación de permanencia 	
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Reciprocidad con la institución 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS

Finalidad:

Estimado (a) servidor (a), el siguiente cuestionario tiene la finalidad de recoger información de que manera, usted percibe la satisfacción laboral.

Instrucciones:

Con la finalidad de que los resultados tengan mayor nivel de confianza, te pedimos que leas bien las preguntas o ítems, elijas una alternativa y marques con un aspa (+). Debes ser veraz en tus respuestas y no preocuparte de nada porque la encuesta es anónima y su procesamiento reservado.

Las alternativas de cada ítem son las siguientes:

Valoración:

1 (Muy baja) 2(Baja) 3(Parcialmente baja) 4(Alta) 5(Muy alta)

Nº	Enunciados	1	2	3	4	5
Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales.						
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable.					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos.						
6	Mi sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
Dimensión: Políticas administrativas.						
10	Siento que doy más de lo que recibo de la institución					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Tengo la sensación de que en mi Institución se hace justicia.					
14	El esfuerzo de trabajar más horas es reconocida.					
Dimensión: Relaciones sociales.						
15	El ambiente laboral es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17	Tomo distancia de las personas con las que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS

Finalidad:

Estimado (a) servidor (a), el siguiente cuestionario tiene la finalidad de recoger información relevante sobre el compromiso organizacional.

Instrucciones:

Con la finalidad de que los resultados tengan mayor nivel de confianza, te pedimos que leas bien las preguntas o ítems, elijas una alternativa y marques con un aspa (+). Debes ser veraz en tus respuestas y no preocuparte de nada porque la encuesta es anónima y su procesamiento reservado.

Las alternativas de cada ítem son las siguientes:

Valoración:

1 (Muy baja) 2(Baja) 3(Parcialmente baja) 4(Alta) 5(Muy alta)

Nº	Enunciados	1	2	3	4	5
Compromiso afectivo						
1	Tengo confianza en los valores de la institución.					
2	Siento apego emocional a la institución.					
3	Me he integrado plenamente con la institución.					
4	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.					
5	Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.					
6	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.					
7	Esta institución tiene un gran significado para mí.					
Compromiso de continuidad		1	2	3	4	5
8	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.					
9	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.					
10	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.					
11	Cuento con diversas opciones de trabajo.					
12	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.					
13	Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.					
14	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.					
15	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.					
Compromiso normativo		1	2	3	4	5
16	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución.					
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.					
18	Soy leal a la institución.					
19	Tengo la obligación de permanecer en la institución.					
20	Tengo una sensación de deuda con la institución.					
21	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos.					

Anexo 3. Cálculo de tamaño de muestra

$$n = \frac{(Z^2) * p * q * N}{(E^2) * (N - 1) + (Z^2) * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96^2) * 0.9 * 0.1 * 144}{(0.05^2) * (144 - 1) + (1.96^2) * 0.9 * 0.1}$$

$$n = 94 \text{ trabajadores}$$

Anexo 4. Certificado de validez de contenidos

Validez a juicio de expertos (1)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
2	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	X		X		X		
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X		X		X		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS								
6	Mi sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.	X		X		X		
7	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS								
10	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.	X		X		X		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X		
12	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
13	Tengo la sensación de que en mi institución se hace justicia.	X		X		X		
14	El esfuerzo de trabajar más horas es reconocida.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: RELACIONES SOCIALES								
15	El ambiente laboral es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
17	Tomo distancia de las personas con las que trabajo.	X		X		X		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: DESARROLLO PERSONAL								
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X		
22	Mi trabajo me satisface.	X		X		X		
23	La institución me hace sentir realizado.	X		X		X		
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: DESEMPEÑO DE TAREAS								
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X		
28	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X		
29	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 7: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD								
31	El equipo directivo es comprensivo.	X		X		X		
32	Es grata la disposición del equipo directivo cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X		
33	Llevarse bien con el equipo directivo beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X		
35	Me siento a gusto con el equipo directivo.	X		X		X		
36	El equipo directivo valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: MG. AHIDA AGRIPIÑA AGUILAR SALDIVAR DNI: 29483793
Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de MAYO de 2021



Firma del Experto Informante.

Validez a juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSION 1: COMPROMISO AFECTIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tengo confianza en los valores de la institución.	X		X		X		
2	Siento apego emocional a la institución.	X		X		X		
3	Me he integrado plenamente con la institución.	X		X		X		
4	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.	X		X		X		
5	Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.	X		X		X		
6	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
7	Esta institución tiene un gran significado para mí.	X		X		X		
	DIMENSION 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.	X		X		X		
9	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
10	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.	X		X		X		
11	Cuento con diversas opciones de trabajo.	X		X		X		
12	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	X		X		X		
13	Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.	X		X		X		
14	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.	X		X		X		
15	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución.	X		X		X		
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	X		X		X		
18	Soy leal a la institución.	X		X		X		
19	Tengo la obligación de permanecer en la institución.	X		X		X		
20	Tengo una sensación de deuda con la institución.	X		X		X		
21	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: MG. AHIDA AGRIPIÑA AGUILAR SALDIVAR DNI: 29483793
Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de MAYO de 2021.



Firma del Experto Informante.

Validez a juicio de expertos (2)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES							
	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
2	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	X		X		X		
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X		X		X		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS							
6	Mi sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.	X		X		X		
7	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS							
10	Siento que doy más de lo que recibo de la institución	X		X		X		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X		
12	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
13	Tengo la sensación de que en mi institución se hace justicia.	X		X		X		
14	El esfuerzo de trabajar más horas es reconocida.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: RELACIONES SOCIALES							
15	El ambiente laboral es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
17	Tomo distancia de las personas con las que trabajo.	X		X		X		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: DESARROLLO PERSONAL							
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X		
22	Mi trabajo me satisface.	X		X		X		
23	La Institución me hace sentir realizado.	X		X		X		
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: DESEMPEÑO DE TAREAS							
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X		
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
28	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X		
29	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD							
31	El equipo directivo es comprensivo.	X		X		X		
32	Es grata la disposición del equipo directivo cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X		
33	Llevarse bien con el equipo directivo beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X		
35	Me siento a gusto con el equipo directivo.	X		X		X		
36	El equipo directivo valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Ena Cuba Mayuri DNI:....08182084

Especialidad del validador: Gestión Publica

15 de mayo de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dra. Ena Cuba Mayuri
DNI 08182084

Validez a juicio de expertos (2)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Tengo confianza en los valores de la institución.	X		X		X		
2	Siento apego emocional a la institución.	X		X		X		
3	Me he integrado plenamente con la institución.	X		X		X		
4	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.	X		X		X		
5	Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.	X		X		X		
6	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
7	Esta institución tiene un gran significado para mí.	X		X		X		
DIMENSION 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
8	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.	X		X		X		
9	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
10	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.	X		X		X		
11	Cuento con diversas opciones de trabajo.	X		X		X		
12	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	X		X		X		
13	Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.	X		X		X		
14	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.	X		X		X		
15	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.	X		X		X		
DIMENSION 3: DESARROLLO PERSONAL								
16	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución.	X		X		X		
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	X		X		X		
18	Soy leal a la institución.	X		X		X		
19	Tengo la obligación de permanecer en la institución.	X		X		X		
20	Tengo una sensación de deuda con la institución.	X		X		X		
21	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Ena Cuba Mayuri DNI:....08182084

15 de mayo de 2021

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dra. Ena Cuba Mayuri
DNI. 08182084

Validez a juicio de expertos (3)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSION 1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
2	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	X		X		X		
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X		X		X		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
	DIMENSION 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.	X		X		X		
7	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
	DIMENSION 3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.	X		X		X		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X		
12	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
13	Tengo la sensación de que en mi institución se hace justicia.	X		X		X		
14	El esfuerzo de trabajar más horas es reconocida.	X		X		X		
	DIMENSION 4: RELACIONES SOCIALES	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El ambiente laboral es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
17	Tomo distancia de las personas con las que trabajo.	X		X		X		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION 5: DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X		
22	Mi trabajo me satisface.	X		X		X		
23	La institución me hace sentir realizado.	X		X		X		
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	X		X		X		
	DIMENSION 6: DESEMPEÑO DE TAREAS	Si	No	Si	No	Si	No	
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X		
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
28	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X		
29	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X		
	DIMENSION 7: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
31	El equipo directivo es comprensivo.	X		X		X		
32	Es grata la disposición del equipo directivo cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X		
33	Llevarse bien con el equipo directivo beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X		
35	Me siento a gusto con el equipo directivo.	X		X		X		
36	El equipo directivo valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Edwin Gustavo Estrada Araoz DNI: 46692755

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación 2.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de mayo de 2021


Edwin Gustavo Estrada Araoz
DNI. 46692755

Validez a juicio de expertos (3)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tengo confianza en los valores de la institución.	X		X		X		
2	Siento apego emocional a la institución.	X		X		X		
3	Me he integrado plenamente con la institución.	X		X		X		
4	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.	X		X		X		
5	Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.	X		X		X		
6	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
7	Esta institución tiene un gran significado para mí.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.	X		X		X		
9	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
10	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.	X		X		X		
11	Cuento con diversas opciones de trabajo.	X		X		X		
12	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	X		X		X		
13	Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.	X		X		X		
14	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.	X		X		X		
15	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución.	X		X		X		
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	X		X		X		
18	Soy leal a la institución.	X		X		X		
19	Tengo la obligación de permanecer en la institución.	X		X		X		
20	Tengo una sensación de deuda con la institución.	X		X		X		
21	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Edwin Gustavo Estrada Araoz DNI: 46692755

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación 2

16 de mayo de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Edwin Gustavo Estrada Araoz
DNI. 46692755

Anexo 5. Confiabilidad – Prueba piloto (Alpha de Cronbach)

Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	36

Compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	21

Anexo 6. Carta de aceptación de aplicación de instrumentos



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACION
OFICINA DE PERSONAL



Puerto Maldonado, 15 de mayo de 2021.

CARTA N°018-2021-GOREMAD/ORA-OP

Srta.

YONI RINA BAEZ CCANRI.

Ciudad.

ASUNTO : Autoriza realizar trabajo de investigación

Ref. : Solicitud – 2021.

Previo cordial saludo me dirijo a usted, manifestándole que en atención al documento de la referencia SE AUTORIZA llevar a cabo la aplicación del instrumento de investigación titulado SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS, 2020 en las oficinas de la sede central del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarlo y testimoniarnos mi especial consideración.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACION
Lic. Adm. Carlos Achen Lima
DIRECTOR DEL PERSONAL

C.c.
Archivo
CAL/dna

Anexo 7. Autorización de aceptación del nombre de la entidad

**GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS**
P. Cusco N° 390 - Puerto Maldonado
Tel.: (051) (082) 571199 / 572545 Fax: (051) (082) 571199
www.regionmadrededios.gob.pe - E-mail: regionmdd@regionmadrededios.gob.pe

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LA MUJER Y EL HOMBRE
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

Puerto Maldonado, 25 de junio de 2021.

CARTA N° 043- 2021-GOREMAD/ORA-OP

Srta.
YONI RINA BAEZ CCANRI.

ASUNTO: Autorización para el uso del nombre de la entidad.
Ref.: Carta S/N-2021

Previo cordial saludo me dirijo a usted, manifestándole que en atención al documento de la referencia SE AUTORIZA EL USO DEL NOMBRE DE LA ENTIDAD, GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS, en el trabajo de investigación titulada Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarlo y testimoniarle mi especial consideración.

Atentamente,


Lic. Adm. Carlos Achin Uma
DIRECTOR DEL PERSONAL

C.c.
Archivo
CAL/dha

Anexo 8. Consentimiento de aceptación



Cuestionario de Satisfacción laboral de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios.

Correo electrónico *

Texto de respuesta breve

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FINALIDAD:

Estimado (a) servidor (a), el presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de qué manera Usted percibe la satisfacción laboral.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario es anónimo y su procesamiento reservado; es necesario que respondas con sinceridad, para obtener una muestra real y tenga mayor nivel de confianza. Te pedimos que leas bien las preguntas o ítems con cinco alternativas de respuestas, escojas una opción que mejor se ajuste a su parecer. Si tuviera alguna duda o consulta agradecemos las envíe al correo ybaezc@ucvvirtual.edu.pe

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente,

Yoni Rina Baez Coanri.



Cuestionario del Compromiso Organizacional de los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios.

Correo electrónico *

Texto de respuesta breve

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FINALIDAD:

Estimado (a) servidor (a), el presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información relevante sobre el compromiso organizacional.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario es anónimo y su procesamiento reservado; es necesario que respondas con sinceridad, para obtener una muestra real y tenga mayor nivel de confianza. Te pedimos que leas bien las preguntas o ítems con cinco alternativas de respuestas, escojas una opción que mejor se ajuste a su parecer. Si tuviera alguna duda o consulta agradecemos las envíe al correo ybaezc@ucvvirtual.edu.pe

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

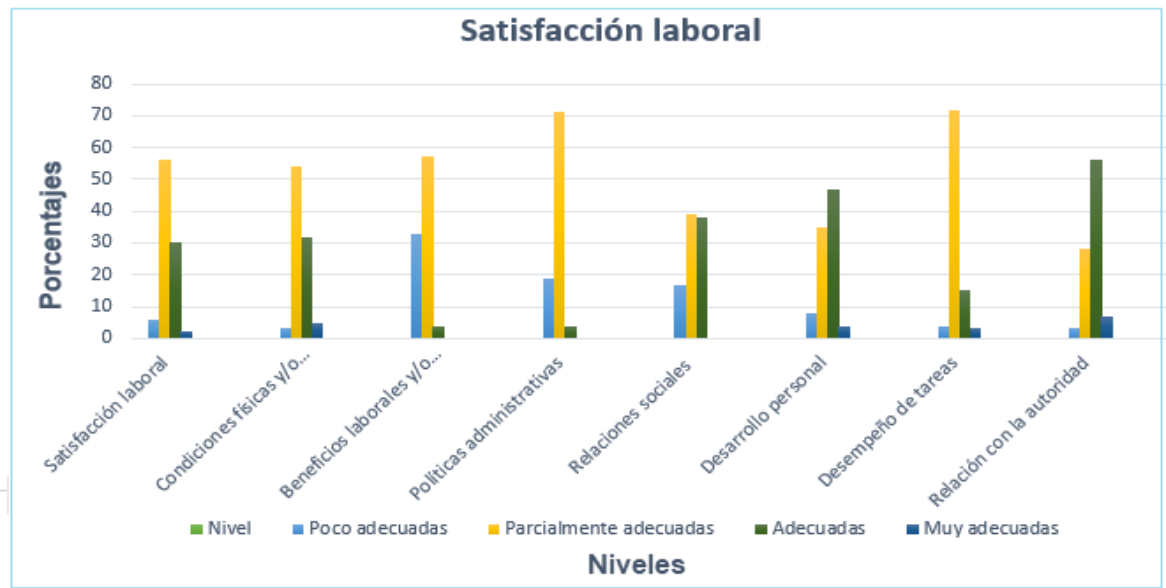
Atentamente,

Yoni Rina Baez Ccanri.

Anexo 9. Resultados descriptivos

Gráfica

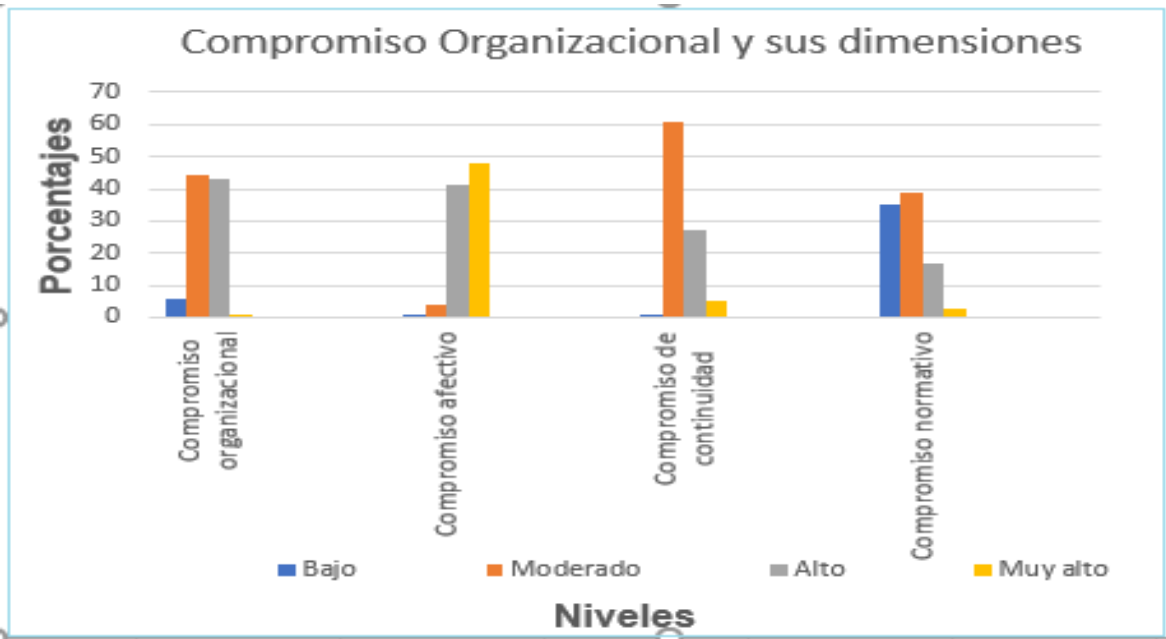
Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones



Fuente: base de datos

Gráfica

Distribución de frecuencias de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones.



Fuente: base de datos

Anexo 10. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,247	94	,000
Condiciones físicas y/o materiales	,235	94	,000
Beneficios laborales y/o remunerativos	,287	94	,000
Políticas administrativas	,184	94	,000
Relaciones sociales	,163	94	,000
Desarrollo personal	,234	94	,000
Desempeño de tareas	,279	94	,000
Relación con la autoridad	,150	94	,000
Compromiso organizacional	,156	94	,000
Compromiso afectivo	,164	94	,000
Compromiso de continuidad	,136	94	,000
Compromiso normativo	,157	94	,000

Para realizar análisis de inferencia, dado que los datos son clasificados y ordinales, se realizan pruebas no paramétricas. Para probar la hipótesis, se utilizó regresión logística ordinal para determinar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

H_1 = Las variables y dimensiones de estudio no presentan una distribución normal.

H_0 = Las variables y dimensiones de estudio presentan una distribución normal.

Para conocer qué tipo de prueba estadística se debe utilizar para contrastar las hipótesis del presente estudio, se procedió a realizar la prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov ya que la muestra fue mayor a 50. En tal sentido, la tabla 15 muestra que los valores de p- todas las variables y dimensiones son menores que el nivel de significancia ($p < 0,05$), por lo que se determina que los datos obtenidos no se distribuyen normalmente.

Por lo tanto, se estableció utilizar una prueba no paramétrica y para este contexto se decidió recurrir a la prueba rho de Spearman, ya que la naturaleza de las variables y su nivel de medición exige la utilización de este tipo de estadísticos.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

$H_1: p \neq 0$

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.

$H_0: p = 0$

No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Estadístico a utilizar

Rho de Spearman

Prueba estadística

Prueba de hipótesis específica 1

$H_1: p \neq 0$

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.

$H_0: p = 0$

No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Estadístico a utilizar

Rho de Spearman

Prueba estadística

Prueba de hipótesis específica 2

$H_1: p \neq 0$

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.

$H_0: p = 0$

No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Estadístico a utilizar

Rho de Spearman

Prueba estadística

Prueba de hipótesis específica 3

$H_1: \rho \neq 0$

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.

$H_0: \rho = 0$

No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Estadístico a utilizar

Rho de Spearman

Prueba estadística

Anexo 11. Base de datos

[illegible]

[illegible]